



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE ANTROPOLOGÍA
LICENCIATURA EN ANTROPOLOGÍA SOCIAL.**

“Deportados y reclasificados. Trabajadores de un call center de la zona metropolitana transnacional Tijuana - San Diego”

Tesis para acreditar las unidades de enseñanza aprendizaje de
Seminario de Investigación e Investigación de campo

Y obtener el título de

LICENCIADA EN ANTROPOLOGÍA SOCIAL

Presenta

Maribel Romero Loyola

Matrícula: 207315929

Comité de investigación:

Director: Dr. J. Federico Besserer Alatorre.

Dr. Raúl Nieto Calleja.

Mtra. Daniela Oliver Ruvalcaba.

México, D.F Agosto, 2012

“La desvalorización del mundo humano crece en razón directa de la valorización del mundo de las cosas”.

Karl Marx,

Índice

Agradecimientos.

Introducción.

Capítulo 1. *Teoría y método para el estudio de un call center.*

Capítulo 2. *Tijuana, la ciudad transnacional.*

Capítulo 3. *Una cadena global de servicios se ancla en Tijuana.*

Capítulo 4. *Un estudio de caso.*

Capítulo 5. *El valor cultural y la (re)clasificación de los trabajadores transnacionales en los call centers.*

Conclusiones.

Bibliografía.

Anexo Fotográfico.

Agradecimientos

Antes que nada quiero agradecer a mis padres Verónica y Josué, por regalarme la oportunidad de embarcarme y conocer un poco más de lo que el mundo de la antropología tenía guardado para mí. Gracias infinitas por dejarme ser y por estar conmigo siempre, los amo.

A toda mi familia por apoyarme y por no dejarme siempre que los necesité. Especialmente quiero agradecer a mi abuela Noemí Castro por ser más que una simple abuela, sino por ser una madre. A mis abuelos Prisciliano y Loreto que donde quiera que se encuentren se que siempre han estado a mi lado.

De forma muy especial quiero agradecer a todas las personas que hicieron de mi estancia en Tijuana un lugar agradable y una experiencia inolvidable, sin todos ustedes esta tesis no hubiera sido posible. Gracias Samuel, Gaby, Luis, Toño por abrirle las puertas de su casa y su familia a una desconocida.

A Horacio, Francisco, Citlali, por hacer que todos los días y las noches fueran como estar en casa.

Debo un inmenso agradecimiento a las personas que forman parte de esta tesis y que por medio de sus experiencias fue posible realizar esta investigación.

Francisco Reyes (Frankie) gracias por todas esas horas que me regalaste contándome tus historias y por transmitirme tanto conocimiento, por ayudarme a conocer lo desconocido, un call center. Por la amistad brindada durante mi estancia y por abrirme las puertas de tu casa y tu familia.

A Ismael por que en cada una de las entrevistas realizadas conocí y aprendí algo nuevo, gracias por regalarme parte de tu tiempo y de tus historias.

A Miguel mejor conocido como Big Mike por que pese a la dificultad para entendernos, siempre estuviste dispuesto a compartir conmigo tus vivencias.

A Raúl que frente a la brevedad de nuestras sesiones me regalaste parte de tus vivencias y tu tiempo.

A Cristina que me ayudó a esclarecer muchas de las dudas surgidas durante la investigación y que también me regaló parte de su tiempo, su casa y su familia.

Al call center donde realicé mi investigación, simplemente sin su ayuda esta tesis no podría haber sido.

Gracias a todos por formar parte de esta tesis, espero no defraudarlos.

Agradezco también al equipo de investigación de la séptima etapa de Estudios Transnacionales de la Universidad Autónoma Metropolitana:

A Sandra Guillot compañera y amiga, por tus aportes y comentarios.

A Anahí Jiménez por el tiempo compartido en este andar.

A Daniela Reyes por tu sincera amistad, cariño y apoyo.

Especialmente a mi compañero y amigo Leonardo Salas por el tiempo y las experiencias compartidas, por acompañarme durante todo este proceso.

Agradezco infinitamente al Dr. José Federico Besserer Alatorre por confiar en mí desde el inicio de este proyecto y brindarme la oportunidad de embarcarme en él. Gracias por enseñarme a ver a la antropología desde otra perspectiva, por ser una gran persona, por el apoyo brindado, por esas palabras de aliento y especialmente por su entusiasmo y entrega que son y han sido tan contagiosos durante todo este tiempo.

También agradezco al proyecto de ciencia básica CONACYT número 15252 denominado "La Ciudad Transnacional" por el apoyo otorgado.

Particularmente agradezco a los lectores de esta tesis el Dr. Raúl Nieto Calleja y a la Mtra. Daniela Oliver Ruvalcaba por los aportes y comentarios realizados.

De forma particular a Irma y a Soco por hacer que todos estos años en la Universidad hayan sido amenos y cordiales, por todas sus atenciones y su ayuda.

Por último pero no menos importante agradezco a todas las personas que han estado conmigo durante todo este proceso, a los que ya no están pero que llevo en mi mente y en mi corazón recuerdos profundos, por su ayuda y paciencia. A mis grandes amigos Fabiola, Jorge y David que pese al tiempo y a la distancia me han demostrado enormemente y de muchas formas su profunda y sincera amistad.

Introducción.

Esta investigación se enmarca en una “ciudad fronteriza” que es una forma específica de “la ciudad transnacional”. La ciudad fronteriza está constituida por dos secciones de una misma zona urbana que se extiende a cada lado de la línea fronteriza internacional que separa a dos países. Este estudio se sitúa en la ciudad fronteriza más grande del mundo que está conformada por la zona metropolitana de Tijuana y San Diego.

Cuando analizamos el complejo Tijuana – San Diego, muy pronto nos percatamos de que hay en realidad dos realidades fronterizas que se combinan y sobrepone. La primera de ellas es una zona fronteriza contigua, que empieza en el borde de la ciudad de Tijuana y continúa hasta la ciudad de San Diego. Esta zona fronteriza urbana ha sido muy estudiada y es un ejemplo de la densidad de las relaciones sociales que se establecen entre ambas partes de una retícula urbana separada por la frontera internacional. Esta zona fronteriza se integra, entre otros motivos, por el cruzar cotidiano de las fronteras de personas que diariamente la traspasan para acudir a su trabajo, asistir a la escuela, realizar compras, entre otras muchas actividades.

Pero hay otro tipo de zona fronteriza que se constituye en el lugar, y que está formada por un archipiélago de puntos donde se ancla el capital internacional para emplear fuerza de trabajo local. Se trata usualmente de plantas maquiladoras que contienen una parte de un proceso productivo que se continúa en otro lugar, y otro país a gran distancia. O que, como es el caso de las empresas de servicios telefónicos que se han instalado en Tijuana, son locales en los que se realizan trabajos de servicios de llamadas, cuyos clientes se encuentran a una gran distancia o en otro país. Este segundo tipo de “zona fronteriza” es un archipiélago no solamente de anclajes de cadenas globales de servicios, sino también está constituida por un archipiélago de lugares donde se

asientan y habitan personas que vienen de otras localidades, o como es el caso que aquí estudiaremos, de otros países.

Así tenemos una zona “fronteriza urbana” contigua, que forma el complejo metropolitano Tijuana – San Diego, y otra más que es un archipiélago que se superpone sobre el primero y que conforma un segundo tipo de zona fronteriza.

Mientras que en la zona urbana fronteriza contigua, hay cruzadores de fronteras que viajan cada día de un lado de la frontera al otro para acudir a su trabajo, asistir a la escuela, efectuar compras, etc. la segunda zona fronteriza está habitada en su mayoría por personas que no pueden cruzarla y que se ven obligadas a trabajar en el mismo lado de la frontera donde viven y por menores salarios que en los Estados Unidos, aunque frecuentemente laboran para empresas estadounidenses y para consumidores también radicados en los Estados Unidos.

El caso que aquí presentaré es el de un centro de llamadas o “call center”. Un espacio en el que se prestan servicios, pero cuya característica es que no hay un contacto presencial entre el trabajador que da el servicio y el cliente que lo recibe. Se trata de un servicio interpersonal pero no presencial. Una segunda característica de este servicio es que se presta en idioma inglés, y los trabajadores deben tener las habilidades y características para poder interpretar códigos culturales del cliente para poder realizar el trabajo de atención en línea para proveer de explicaciones u orientar en procesos, o bien “convencerle” para realizar una venta. Por esta dinámica de interacción que requiere el trabajo y la naturaleza del producto que se oferta, que conlleva necesariamente la interacción entre el trabajador y el cliente, es que frecuentemente se aduce que este, como el trabajo de cuidado de menores o personas mayores de edad, o el trabajo de atención de la salud, es también un “trabajo afectivo”. Una característica más del caso que presentaré de este trabajo en el servicio telefónico de atención a clientes, es que es realizado por

personas que vivieron antes en los Estados Unidos y que tienen un contacto constante, personal, afectivo con aquel país. Se trata en la mayoría de los casos de trabajadores (algunos de los cuales crecieron en Estados Unidos y vivieron muchos años allá) que fueron deportados a México en los últimos diez años y que son el producto de un “régimen de deportación” que expulsa a fuerza de trabajo que nuevamente es recapturada por el capital internacional pero a un costo menor.

Se trata entonces, de dos zonas fronterizas de distinto rango de alcance (*scope*). La primera, es una zona urbana contigua pero separada por una frontera, una zona transfronteriza. Se trata de un espacio con un radio de decenas de kilómetros. La segunda, es una zona urbana transnacional que está formada por un archipiélago de lugares en los que convergen por un lado los trabajadores deportados que habitan los circuitos transnacionales que les unen con sus familias y amistades en los Estados Unidos; por otro lado el capital que ha constituido cadenas transnacionales de servicios telefónicos cuyas instalaciones distan miles de kilómetros; y en tercer lugar las ciudades en que viven los clientes que están en otras localidades también a gran distancia. Este es un espacio discontinuo que se expande entonces no decena sino miles de kilómetros, es un espacio red.

Esta investigación se ubica entonces en el vértice de dos espacios transnacionales, por un lado la ciudad transnacional (San Diego – Tijuana) y por el otro lado, el espacio red transnacional. Me interesa en particular la inserción de los sujetos transnacionales, deportados de Estados Unidos que trabajan en esta industria de los servicios telefónicos.

El argumento central es que si salimos del lugar de trabajo, y conocemos tanto las trayectorias de vida como la vida cotidiana de los trabajadores de los call centers, comprenderemos que ellos viven en una situación de “transnacionalidad” que es, si no indispensable, sumamente conveniente para la industria de los servicios telefónicos. Se trata de una renovación cotidiana de

las habilidades tanto culturales como afectivas necesarias para poder brindar un servicio a los clientes que se encuentran dentro de los Estados Unidos, “como si” estuviesen proporcionando el servicio desde el territorio estadounidense, pero con una diferencia importante, con salarios menores a los que se reciben dentro de los Estados Unidos. Es precisamente aquí entonces que se comprende mejor la importancia y el papel que juegan ambas zonas fronterizas. Mientras que una provee al trabajador de los elementos necesarios para realizar el trabajo, y le une con el cliente que se encuentra a cientos o miles de kilómetros de distancia, la otra le sitúa en un lugar en el que los salarios y condiciones de trabajo son mejores para el inversionista, pero sumamente precarias para el trabajador. A esto es a lo que podríamos llamar “trabajar en el mismo uso horario (del cliente) pero en una zona salarial diferente”. Se trabaja en un hiperespacio del capital global, pero se vive en un margen transnacional.

En este punto donde convergen ambas “zonas fronterizas” es el lugar donde los trabajadores transculturales (deportados) aportan al proceso de acumulación global. Las conexiones transnacionales de la fuerza de trabajo empleadas reproducen cotidianamente su transnacionalidad y así provee a las empresas del valor cultural (lingüístico, simbólico y afectivo) que requiere para continuar diariamente el proceso de producción de servicios. Así entonces, los trabajadores son una “bisagra” que articula dos zonas fronterizas que se superponen en una misma ciudad transnacional, y cuya vinculación es fundamental para la continuidad del proceso de desposesión y acumulación.

Los sujetos que presentaré en este trabajo y que producen para esta industria de los servicios telefónicos, han pasado por un proceso de cambios, violencia y desposesión en su contra. Muchos de ellos vivieron durante largos períodos en los Estados Unidos, y fueron deportados a México, donde decidieron permanecer viviendo cerca de la frontera con los Estados Unidos para poder

estar cerca de su familia, de sus círculos sociales más inmediatos, y eventualmente recibir la visita de algunos de ellos.

En los capítulos que componen el trabajo, primero recurriré a los estudios transnacionales para proponer un marco teórico y metodológico para el estudio de los centros de llamadas o “call centers” y de los trabajadores que en ellos trabajan. En el siguiente capítulo expondré la situación particular de Tijuana en el marco de la zona metropolitana transfronteriza y el capital y trabajo que en ella convergen. En el tercer capítulo haré una presentación de la industria de los call centers, y de los procesos laborales que se dan al interior. El capítulo cuatro expone de viva voz de uno de los empleados del call center estudiado, la historia de su migración a Estados Unidos y el impacto sobre él de la deportación y la vida transnacional que vive con su familia. No se trata de un trabajador con pocas responsabilidades en el call center, sino uno de los cuadros administrativos del mismo. Alguien que se formó como administrador en Estados Unidos y fue deportado. El capítulo cinco presenta y analiza las historias de vida de algunos de los trabajadores de los call centers, y la manera en que las fronteras actúan sobre los sujetos que las cruzan y en la vida cotidiana de quienes mantienen relaciones familiares o de amistad a distancia.

Este trabajo se enmarca en una investigación más amplia sobre la manera en que los márgenes de las ciudades del mundo contribuyen a crear la bonanza de los centros de las urbes globales.¹ El caso de los trabajadores de los *call centers* es un buen ejemplo para ello. Expuestos a procesos de desposesión y de reclasificación al cruzar las fronteras, son empleados nuevamente por una industria que provee bienestar y servicio para que otros vivan en las condiciones que a estos trabajadores les han sido negadas.

¹ Agradezco al proyecto de ciencia básica CONACYT número 15252 denominado "La Ciudad Transnacional" a cargo de Federico Besserer por el apoyo para realizar esta tesis.

Capítulo 1.

Teoría y método para el estudio de un *call center*.

Esta tesis tiene como principal objetivo mostrar la problemática que enfrentan las personas que han sido deportadas de los Estados Unidos a la ciudad de Tijuana y cómo éstas a la vez se insertan en las nuevas formas de producción gracias al capital cultural adquirido durante su estancia en dicho país. Mi estudio parte sobre los llamados *estudios transnacionales* y dentro de ellos podemos encontrar diversas corrientes teóricas. No pretendo hacer una discusión amplia sobre los marcos teóricos que conforman lo que hemos llamado *estudios transnacionales*, más bien pretendo hacer uso de conceptos y propuestas metodológicas que me permitan analizar y comprender mejor la situación particular que viven los trabajadores referidos.

Este estudio se concentra en la ciudad de Tijuana, en el Estado de Baja California, en México y más específicamente en un centro de servicios de llamadas telefónicas, o *call center*. Dentro de este *call center* pude observar cómo las personas deportadas se insertan al mercado de los servicios y las telecomunicaciones.

Los cambios tecnológicos de los últimos años, pero sobre todo el cambio en la organización de muchas ramas industriales, ha llevado aparejado un cambio muy importante en los procesos productivos, y en particular en lo que constituye el trabajo que hoy se realiza. El trabajo que se realizaba frente a las grandes máquinas de la industria pesada, y que constituía el referente cuando se hablaba de “trabajo”, ha dado paso a una nueva modalidad de trabajo que crece de manera exponencial y que se realiza en el sector de los servicios. Se trata de lo que algunos autores han denominado la dicotomía entre el “trabajo material” y el trabajo inmaterial”. (Hardt, 1999).

La ciudad de Tijuana ha sido el escenario de un cambio en este tenor. Lo que hace apenas pocos años era el principal tipo de trabajo, el trabajo material en las maquiladoras, hoy es acompañado por un número creciente de empresas que brindan servicios de toda índole, entre ellos el trabajo “inmaterial” de

realizar llamadas telefónicas para proveer de servicios de distinto tipo a clientes que no se encuentran en la ciudad de manera presencial.

La fuerza de trabajo que históricamente ha provisto la ciudad de Tijuana para la producción internacional, tiene orígenes muy diversos. Se trata desde fuerza de trabajo local, regional, así como de muchas zonas del país y de otros países latinoamericanos que llegan a Tijuana ya sea en su afán por cruzar a los Estados Unidos que finalmente se establecen en la localidad, o que llegan atraídos por una supuesta o real oportunidad de trabajo en aquella zona del país.

Desde hace mucho tiempo, en Tijuana existe una marcada diferencia entre quienes tienen documentos para cruzar la frontera hacia los Estados Unidos y quienes no los tienen. Miles de personas atraviesan diariamente la frontera para trabajar. Muchísimos más, no atraviesan la frontera y su vida transcurre en el lado mexicano de “la línea”. Y frente a los miles de personas que están de paso por Tijuana rumbo a los Estados Unidos, hay un número muy grande de tijuaneños cuyas vidas se desarrollan en la ciudad y para quienes el lado norte de la línea fronteriza no significa un atractivo.

Existe, otro sector que crece rápidamente, y es el caso de los así llamados “retornados”. Se trata, en el caso de Tijuana, del aumento de un sector de trabajadores de la ciudad que se establecen en la localidad después de varios intentos infructuosos por establecerse en los Estados Unidos, o de personas que tenían muchos años de vivir en Estados Unidos y que voluntaria o forzosamente (deportados) volvieron al país quedándose en la ciudad de Tijuana. El caso de los deportados crece conforme se recrudecen las políticas estadounidenses en contra de la población de origen mexicano sin documentación, y muchos de ellos se establecen en la frontera de los Estados Unidos, porque si bien ellos no tienen la documentación para una legal estancia en aquel país, sus esposas y/o hijos son estadounidenses, o su familia no fue

deportada junto con ellos. Así, se conforman familias transnacionales que viven separados por la frontera internacional.

Las personas “deportadas” son una fuerza de trabajo muy conveniente para el nuevo trabajo inmaterial que requieren los call centers para prestar sus servicios. El capital cultural adquirido durante su estancia en el *otro lado*, al volver a México (de forma involuntaria) se transforma en un insumo de trabajo que les permite insertarse en el mundo de los call centers. Ya dentro de los call centers muchos trabajadores se encuentran en una situación un tanto ambigua pues muchos de ellos han pertenecido y aún pertenecen a las llamadas pandillas o “clicas”. Si bien cuentan con algunas habilidades que son útiles para el trabajo, otras características no son las ideales para estos servicios. La empresa entonces les pide adaptarse a las necesidades de la misma y una de sus exigencias es cambiar la forma de vestir, cubrir los tatuajes, cambiar sus modales, etc. De esta forma los sujetos se docilizan y pasan por procesos en los que más adelante profundizaré.

Metodología

Esta investigación forma parte del proyecto “El derecho a la ciudad transnacional” desarrollado por el departamento de Antropología de la UAM-I. En mi caso me interesó entender el fenómeno de la relación entre migración y ciudad. En el trabajo de campo me encontré con el fenómeno de una creciente migración de retorno en la ciudad fronteriza de Tijuana. Muchos de ellos, deportados. De acuerdo con cifras proporcionadas por diversos investigadores del fenómeno como María Dolores París Pombo del Colef en los últimos diez años se han duplicado las deportaciones, situación que, además, coincide con la implementación de duras medidas de seguridad para frenar la migración a Estados Unidos.

Esta investigación tiene como objetivo mostrar cómo las personas que han sido deportadas se incorporan a la vida cotidiana de sus nuevos lugares de

residencia que, en muchas ocasiones, no son los lugares de donde son originarios. En el caso de Tijuana, la ciudad es receptora de migrantes de muchos orígenes que encuentran la manera de hacerse de una nueva vida en la ciudad. Al iniciar mi investigación encontré a población de origen indígena en la ciudad, dedicados al comercio ambulante, especializados en la venta en las avenidas de acceso a la frontera con Estados Unidos, y viviendo en zonas depauperadas de la ciudad. Continuando con el trabajo de campo conocí otro sector de la población de Tijuana, menos marginal que la población indígena, empleada en trabajos formales, pero viviendo una situación también precaria pues habían sido forzados a dejar los Estados Unidos, y vivían en los márgenes de aquel país, empleados en actividades que implicaban una relación constante con consumidores estadounidenses en aquella nación. Eran deportados que regresaban cada día, en forma telefónica a los espacios sociales de los Estados Unidos.

La zona metropolitana fronteriza que comprende la gran “ciudad transnacional” Tijuana – San Diego, es el escenario de estas migraciones. Destaca la presencia de la frontera que muestra diariamente su papel filtrador al dejar pasar a algunos y a otros no, y su papel clasificador (Kearney, 2006) al transformar a los que han cruzado, de nacionales, en extranjeros, a otros los transforma en “ilegales” y a otros más los recategoriza impidiéndoles el ejercicio de su profesión por no estar acreditada en el otro lado de la división territorial. Otros más, al regresar a México también son reclasificados, su manejo del inglés y su conocimiento de la cultura estadounidense resultan ser habilidades útiles para el trabajo en los centros de servicios de cara a la clientela estadounidense.

Así, al hablar de su inserción a dichos espacios de producción es necesario mencionar que en Tijuana se superponen varias zonas urbanas fronterizas. La primera de ellas, Tijuana – San Diego, es la zona metropolitana fronteriza más grande del mundo en la que los procesos urbanos suceden

intermediados por una línea fronteriza internacional. La segunda es la zona fronteriza que se constituye a partir de la convergencia de fuerza de trabajo transnacional y capitales transnacionales. Así, la superposición de estas dos zonas fronterizas crea lo que podría llamarse una “*ciudad transnacional*”.

Esta investigación se presenta de forma descriptiva y exploratoria. Busca aportar al entendimiento del fenómeno de las personas que trabajan en los *call centers* realizando trabajo inmaterial, y cómo las empresas ven en estos sujetos la mano de obra ideal para alcanzar sus objetivos a bajo costo.

Para hacer este estudio me enfoqué en el análisis del lugar de trabajo donde realice entrevistas con el personal ejecutivo y los trabajadores del call center. Documenté las actividades de los trabajadores y en la empresa con mis propias anotaciones y material fotográfico que tomaba durante las visitas. Preparé y realicé historias de vida tanto del personal directivo como de los trabajadores de la empresa. Con ello seguí las vidas de los entrevistados fuera del recinto de trabajo y en muchas ocasiones a cientos de kilómetros de distancia hasta sus lugares de origen, y los puntos de tránsito en su migración.

Hice una investigación bibliográfica sobre el tema que incluyó la consulta de libros, artículos, tesis etc.

Otras herramientas como el diario de campo me permitieron plasmar algunas de mis experiencias y observaciones durante mis visitas al call center. Asimismo por medio del aporte de los estudios transnacionales me fue posible hablar de lugares localizados “más allá de las fronteras nacionales” y convertir esta investigación en una etnografía multisituada; pues a pesar de que la investigación se realizó en la ciudad de Tijuana, las trayectorias de las personas y sus conexiones con diferentes lugares nos remiten a más de un espacio geográfico. La etnografía aquí presentada de la ciudad de Tijuana representa una dimensión local aunque al mismo tiempo incorpora la visión transnacional de la misma.

Teoría Transnacional

Federico Besserer en su trabajo *“teoría transnacional y ciudadanía transnacional”* (1998), nos plantea la existencia de dos momentos sobre la teoría transnacional. Un primer momento nos propone la importancia de romper con las formas territorializadas del conocimiento y nos esboza la idea de incluir en nuestros estudios, a personas y símbolos que van más allá de las fronteras locales, regionales y nacionales. La segunda propuesta es romper con la epistemología disciplinaria tradicional y nos plantea hablar desde los *márgenes* (de la disciplina y desde dentro de la comunidad transnacional). Es dentro de este contexto en el que ubico a las personas que trabajan en el call center, mi propuesta es que ellos se encuentran en una situación de marginalización debido a su condición de retornados, pues no sólo han cruzado la frontera geográfica que divide a México de Estados Unidos, sino que además han cruzado la frontera cultural en ambos países, podríamos decir que estos sujetos se encuentran en una tercera frontera. Pues la frontera los clasifica en ambos lados. Me parece pertinente destacar la importancia que juegan las fronteras en la construcción de los sujetos, como menciona Yerko Castro (2005), retomando a Balibar, *“las fronteras no son naturales”* sino que éstas han sido construidas a lo largo de la historia y cuentan con un papel político muy importante (...) *están ahí para delimitar sujetos y sentimientos, separan y segregan (...)*. Estos sujetos que han cruzado la frontera en ambos sentidos han experimentado el poder político de ella, pues en uno y otro lado se encuentran como sujetos marginados por la línea geográfica, al ser migrantes en Estados Unidos y también en México (en muchos casos su país de origen), es aquí donde podemos decir que estos sujetos se encuentran en una zona de liminalidad y que experimentan lo que llaman una identidad difusa pues son inmigrantes-deportados-extranjeros en su país.

Asimismo, existen dos propuestas interesantes para poder estudiar los procesos sociales transnacionales. La primera es la propuesta de Nina Glick

Schiller (2005) la cual se centra en que la vida transnacional es el resultado del continuo proceso de construcción del Estado-Nación, ya que con frecuencia su condición de liminalidad se desprende del hecho de que fueron expulsados de su país por situaciones estructurales derivadas de políticas públicas, y por el otro lado no son plenamente recibidos en los lugares de llegada de su viaje. Contrasta con esta propuesta la aseveración de Michael Kearney (2003) quién propone que los procesos transnacionales se dan en un momento en que el binomio Estado-nación se debilita.

En el caso que yo estudio me parece que ambas posturas ayudan a entender el complejo proceso de los “retornados”. Se trata de personas que salieron de México pero que en el marco de la crisis económica estadounidense, las políticas de seguridad nacional, y la xenofobia que surge en esos momentos de cierre de fronteras, son expulsados por un estado que primero se orienta en contra de la población migrante. Por otro lado, el Estado mexicano no tiene capacidad de respuesta para entender la situación de estos jóvenes y adultos que regresan a un país que, en muchos casos, no conocen pues no han vivido por decenas de años o lustros en él.

Se trata, como dice Nina Glick Schiller y sus coautoras, de sujetos que quedan en un “tercer espacio” que no es el de su estancia en Estados Unidos (de donde son expulsados) ni su incorporación a México (donde no han vivido en muchos años y no tienen un espacio laboral o social claro para continuar con una vida que, en parte, continúa en Estados Unidos).

En el mismo sentido, Michel Kearney (2003) nos propone que: *“la naturaleza especial de la fuerza de trabajo como una mercancía está incorporada en las personas (...) El trabajo extranjero es deseado, pero las personas en quienes está incorporado no son deseadas”*. Si bien no fueron deseados en Estados Unidos, los trabajadores retornados, no encuentran un lugar con facilidad en la sociedad a la que regresan sin que realmente hayan “salido” de ella. Si tienen suerte, estos trabajadores serán valorados por su

trabajo y sus habilidades, pero hay muchos aspectos de sus personas y sus cuerpos que en este país no son deseados.

Así, estos sujetos en algunas ocasiones encontrarán trabajo en México como lo hicieron en los Estados Unidos. Pero por su vestimenta, su manera de hablar, por sus cuerpos tatuados, la estética de su ropaje y la manera de comportarse, tampoco serán completamente aceptados en México.

Tijuana ¿la ciudad transnacional?

Para poder comprender el caso que estudiamos es necesario hablar sobre la ciudad transnacional y lo que ésta implica. En este apartado expondré las ideas de dos teóricos importantes que han estudiado a profundidad la ciudad transnacional es decir, Nina Glick Schiller y Michael Peter Smith. Además, en un ejercicio de análisis intentaré utilizar las propuestas de ambos como punto de referencia para mi investigación.

La investigación antropológica sobre procesos transnacionales ha privilegiado el estudio de la migración de origen rural. Michael Peter Smith (2001) intentó subsanar este problema estudiando las migraciones de origen urbano y la manera en que estas impactaban a las ciudades. Así como los estudios previos consolidaron el concepto de “comunidad transnacional” para referirse a las poblaciones rurales que pese a la migración conservaban el contacto y el funcionamiento comunitario, así Smith explicó que también los vínculos que sostienen los urbanitas entre las ciudades generan procesos que él resume en el concepto de “urbanismo transnacional”.

Nina Glick Schiller y sus coautoras (2005), hacen una crítica al trabajo de Michael Peter Smith sosteniendo que este da poca o no da importancia al “lugar”, a los procesos locales. En su libro, las autoras y sus colaboradores, destacan la importancia que tiene la localidad en dichos estudios. La propuesta de Glick Schiller y su coautora es que los transmigrantes influyen sobre la ciudad generando una nueva “escala”. Hay una manera de medir la escala de

una ciudad por su población, o por el territorio que ocupa, pero, sostienen ellas, también puede medirse por las relaciones con personas que son originarias de otros lugares o que mantiene contacto con éstos. Ésta, dicen ellas, es también una medida de la “escala” de la ciudad, que refiere a su transnacionalidad.

Así entonces, Smith propone estudiar las conexiones entre ciudades que generan los urbanitas transnacionales (un urbanismo transnacional), mientras que Glick Schiller por su parte propone preguntarse qué le hace a la ciudad la migración transnacional (la escala transnacional). Ambas posturas, parecen complementarias. En el caso que nos ocupa, los trabajadores retornados a México contribuyen al “urbanismo transnacional” como dice Smith, cuando mantienen una relación cotidiana con sus familias, amigos, o las bandas a las que pertenecían en Estados Unidos. Al mismo tiempo, su transnacionalidad transforma la escala de las localidades donde viven y donde trabajan contribuyendo con su trabajo al proceso de globalización de la ciudad impuesto por las empresas que ofrecen servicios por vía telefónica a todo el mundo.

Veamos esta doble situación de transnacionalidad urbana con más detalle. En su propuesta, Glick Schiller propone una definición de la transnacionalización de una ciudad basada en una geografía de escalas. En primer lugar, las ciudades deben competir a nivel mundial y responder a nivel global. En segundo lugar, las ciudades pequeñas compiten para la inversión de capital y la influencia política que se extiende dentro y fuera de los Estados-Nación. En tercer lugar, la escala de la ciudad es importante para proporcionar empleo, movilidad social y servicios. El proceso de transnacionalización que propone Glick Schiller corresponde con las características de la ciudad de Tijuana. Por una parte la ciudad de Tijuana cuenta con fuerza de trabajo preparada y con el capital cultural necesario para ser competitiva no solo a nivel local, sino a nivel internacional, por lo que es un lugar que atrae inversiones de capital nacional y extranjero. El caso del call center que estudiamos en este trabajo opera principalmente para clientes extranjeros, en

su mayoría estadounidense. Otro factor que beneficia a Tijuana es la promoción que se le da a ésta como una ciudad multicultural, análogamente, los agentes que laboran dentro del *call center* son promocionados de la misma forma, como personas multiculturales, y esto les promueve ante los potenciales clientes (situación que explicaré más adelante).

Por su parte, Michael Peter Smith nos habla de un urbanismo transnacional que se caracteriza en primer lugar por los procesos socioculturales y políticos por los cuales los actores forjan sus conexiones entre localidades a través de las fronteras. En segundo lugar, porque los actores sociales son materialmente vinculados a las oportunidades socio-económicas, estructuras políticas y prácticas culturales. Este es también el caso de la unidad de llamadas que estudio. Por un lado, los trabajadores del call center mantienen conexiones mas allá de las fronteras y, en segundo lugar, estos trabajadores son útiles para las empresas, gracias al capital cultural que adquirieron en el *otro lado*.

El sentido de construir un marco teórico sobre los procesos de transnacionalización urbana es el de preguntarse por un lado cuáles son las nuevas formas de subordinación de los urbanitas en este contexto. Y en segundo lugar, preguntarse si hay mecanismos que propongan la posibilidad de cambiar el destino de los urbanitas transnacionales menos favorecidos. Coinciden Smith y Glick Schiller, en preguntarse por las posibilidades de que estemos ante una ciudad transnacional desde donde pueda construirse justicia social. Para Smith esto es difícil porque los migrantes mismos contribuyen al impulso del neoliberalismo en sus lugares de origen, sus hogares, sus trabajos por ejemplo como inversionistas. La preocupación de Glick Schiller es que los urbanitas transmigrantes pueden integrarse a las empresas como trabajadores, y transformarse en coadyuvantes de los procesos transnacionales de explotación, y ser el sostén de estructuras de poder. Entonces, ya sea por su propio potencial como inversionistas o como trabajadores, los transmigrantes

pueden ser apologetas del neoliberalismo, y ser al mismo tiempo los menos favorecidos por el mismo, mientras se incorporan a un proyecto económico que acentúa las diferencias sociales.

Es esta precisamente la inquietud que orientó esta investigación, comprender los procesos de incorporación de los trabajadores deportados a la producción global de servicios en el marco de una ciudad transnacional. Descubrí que esta incorporación se da en condiciones de gran subordinación, que empiezan mucho antes de que el trabajador se incorpore a las empresas transnacionales, a partir de ser el objeto de políticas de exclusión como es la deportación masiva de los Estados Unidos. Irónicamente, los mecanismos transnacionales de supervivencia que podrían ser interpretados como mecanismos de resistencia de los trabajadores quienes se mantienen vinculados con la sociedad estadounidense pese al endurecimiento de las fronteras internacionales, es aprovechado por las empresas transnacionales en México como un insumo para la producción de servicios culturalmente pertinentes para los clientes estadounidenses a quienes atienden estos urbanitas transnacionales telefónicamente.

Cadenas Globales de Mercancías

Mi objetivo en de este apartado es describir a grandes rasgos la importancia de las cadenas de mercancía y su impacto en la industria, no pretendo agotar toda la teoría que existe en dicho tema pues sería imposible lograrlo, sino que por medio de esta pequeña mención queden claras algunas ideas que me parecen fundamentales para entender la investigación.

En los años recientes, el mundo ha dado un giro impresionante en el campo de la producción industrial, pues se ha revolucionado tanto en la forma de producción como de consumo. Algunos autores han propuesto que hemos dejado atrás una etapa fordista para entrar en un nuevo momento que podemos llamar posfordismo. Se puede caracterizar esta nueva etapa por cambios en el

proceso de producción, y la economía ya no se sostiene solamente por la producción mecanizada. Como parte de los grandes cambios, entre ellas la fragmentación de los procesos productivos y su dispersión en el espacio, y el concomitante desarrollo de las telecomunicaciones que hacen posible mantener su funcionamiento a distancia, ha surgido la industria de los bienes y servicios dentro de los cuales encontramos a los *call centers* que nos ocupan en este trabajo. Por otro lado, también el consumo ha cambiado, evolucionando junto con las nuevas formas de producción. Un componente central de estas nuevas formas de producción y consumo son las “cadenas globales de mercancías” analizadas por Gary Gereffly (1999).

Desde los orígenes del capitalismo ha habido cadenas globales de producción, distribución y consumo de mercancías. En el fordismo, las cadenas de producción se impulsaban y eran reguladas desde el punto de producción. Así los fabricantes producían una mercancía en masa, y dominaban el proceso hasta su distribución masiva orientando el consumo del mismo frecuentemente porque existía una integración vertical en todo el proceso (los productores de sopas enlatadas eran dueños de la tierra donde se cosechaban los vegetales, de la industria enlatadora, e incluso podían tener participación en las cadenas de tiendas que distribuían el producto). Hoy en día, las cadenas de mercancía han vivido un cambio muy importante. En primer lugar, se ha roto la integración vertical de la misma, de manera que muchas actividades son externalizadas y dadas a “maquilar” por terceros inversionistas que no son parte del consorcio productor. En segundo lugar, la regulación de las cadenas se ha desplazado hacia los puntos de venta. El caso más conocido es el de la empresa GAP que es fundamentalmente una cadena de tiendas que da a maquilar sus productos en todo el mundo, controlando la producción pues ellos proveen de los patrones con los que se cortan las telas.

En el fordismo se trató entonces, de cadenas reguladas por el productor, usualmente eran grandes empresas que desempeñaban un papel central en el

control del sistema de producción, además de ser las industrias de capital intensivo y tecnología. Mientras que en el post-fordismo se trata de cadenas reguladas por el comprador, y son cadenas de producción básica, de grandes minoristas y que forman además grandes redes descentralizadas en países de tercer mundo.

En un primer punto me parece oportuno destacar el papel de los Estados-Nación del tercer mundo en el proceso productivo de las industrias. Gereffly menciona que en ocasiones los países en vías de desarrollo otorgan facilidades a las grandes empresas para poder establecerse en ellos, aprovechando la necesidad de crecimiento de estos países.

Otro punto es el papel de la centralización y la descentralización de la producción, en primera instancia se hablaba que los mayores flujos se encontraban en las zonas centrales y que las periferias por su parte solo se caracterizan por el transporte más rápido y eficaz. Pero hoy en día las cadenas de producción han atravesado las fronteras llegando a sobrepasar los límites nacionales, así hoy en día en la ciudad de Tijuana convergen diversos capitales nacionales y extranjeros que se han establecido en ella, pues ofrece una gran cantidad de mano de obra y la infraestructura necesaria para el establecimiento de las mismas.

Así, Gereffly (1999) nos habla de tres dimensiones que tienen las cadenas de productos: En primer lugar la estructura de entrada y salida (es decir productos y servicios relacionados entre sí en una secuencia de actividades de valor añadido). En segundo lugar, la territorialidad (dispersión o concentración espacial de las empresas en redes de producción y distribución). Y en tercer lugar, de la estructura de gobierno (relaciones de autoridad y de poder).

El estudio que aquí presento se refiere al trabajo de servicios que se prestan telefónicamente. Se trata de cadenas donde la mercancía que se vende

es entregada por el trabajador por vía telefónica. En la mayoría de los casos estos centros telefónicos son parte de una cadena global de alguna mercancía donde el servicio telefónico ha sido externalizado, contratando a una empresa que lo “maquila”. Este trabajo puede ser el servicio de apoyo técnico para el usuario final de una computadora, o puede ser un sistema de ventas por teléfono para un producto que está siendo promovido. Puede ser también un sistema de cobranzas telefónicas. Es decir, suelen ser fragmentos externalizados de grandes cadenas de mercancía que requieren de estos servicios a escala global en algún punto del ciclo producción-distribución-consumo. La parcialización de las tareas en estas cadenas hace entonces que los trabajadores que están al teléfono trabajen casi siempre para un proveedor del servicio que ha sido subcontratado en algún lugar del mundo. Si bien idealmente la localización de estos centros de llamadas debería estar en un lugar cercano al cliente que recibirá el servicio para que haya una cercanía cultural entre el proveedor de servicios y el consumidor del mismo, en la práctica los centros de llamadas han sido localizados en zonas donde los costos (fundamentalmente los salarios) son bajos. Se distingue entre “near shore” (los que están cercanos al cliente) y “off shore” (los que se localizan en un lugar distante del mundo.) La peculiaridad del caso latinoamericano es que se los regímenes de deportación estadounidense han lanzado a un gran número de personas con afinidad cultural con los consumidores a distancias geográficas considerables. Así, la transnacionalidad de los deportados transforma a un centro “off shore” en uno culturalmente “near shore”.

El call center dentro del cual se desarrolla mi investigación comparte algunos puntos que se relacionan con lo antes expuesto. En primer lugar, un rasgo importante es su ubicación geográfica (es decir entre la frontera con EUA y México) debido a su cercanía con los Estados Unidos es más fácil de controlar y estar al pendiente de dicha producción, por otra parte, al encontrarse de este lado de la frontera paga a sus trabajadores menores salarios que en los Estados Unidos.

Los call centers

Podemos decir que como parte del proceso de globalización, ha emergido desde fines de los años 70 la industria de los call centers. Estos son centros de trabajo donde prevalece lo que Michael Hardt y Toni Negri llaman “trabajo inmaterial” y que García y Carvajal describen como un tipo de trabajo donde “*Los trabajadores se convierten en una fuente de ventaja competitiva, pues ya no es la fuerza física del trabajo el factor fundamental de producción sino su iniciativa, creatividad, poder de decisión, es decir su subjetividad*”. (García, Carvajal: 2006). Dando así un salto que se aleja del modelo fordista de producción, donde el factor principal era la fuerza física del trabajador.

En muchas ocasiones las empresas ya no necesitan de los sujetos disciplinados que estén atrás de una máquina realizando labores en las que entregan principalmente su fuerza física. Las nuevas tareas requieren que las personas desarrollen afectos e intelectos que sean útiles a las empresas. Estos afectos y saberes pueden ser seleccionados por las empresas en el momento de la contratación, o pueden ser contruidos por las mismas en los procesos de entrenamiento y durante el trabajo mismo. Así las características deseables de un trabajador radican en su subjetividad y no en su fuerza física. Desde esta perspectiva, los trabajadores son sujetos flexibles y moldeables y no existe una esencia que los caracterice.

El tema de la subjetividad ha sido motivo de debates importantes en la antropología. Tal es el caso de la discusión sobre las identidades. Ciertamente, se ha propuesto, que las identidades son construcciones sociales. Miguel Alberto Bartolomé por ejemplo, en su texto sobre *las fronteras estatales y las fronteras étnicas en América Latina* (2006) propone que las identidades son una construcción de la sociedad que el individuo asume e internaliza y que es derivada del contraste con otras identidades. Desde su punto de vista, hay identidades que son coyunturales y circunstanciales, y otras más son profundas y difíciles de transformar.

¿Pero qué pasa cuando las circunstancias cambian para los individuos o, como es el caso de muchos de los trabajadores que laboran en los call centers, cuando ellos cambian de circunstancias? Podría derivarse del argumento de Bartolomé (2003) que las identidades cambiarán por ser estas construidas socialmente. Michael Kearney (2006) propone otro elemento adicional para comprender la construcción de las identidades. Kearney sostiene que en el cambio geográfico, los sujetos no solamente cambian sus circunstancias, sino que muchas veces, cruzan fronteras. Las fronteras, sostiene Kearney, son tecnologías sociales con un poder re-clasificador de los sujetos. Así, no solamente estamos ante un proceso en el que las identidades son una característica íntima de los sujetos, sino que es una característica social que es impuesta sobre los ellos. La re-clasificación, lleva consigo un proceso de re-valoración, que muchas veces tiene consecuencias culturales, simbólicas, que afectan en el plano de lo legal pero también de lo económico.

Hay situaciones internas en los call centers en las que se moldea y construye una identidad laboral, una forma de trabajo, en el que se construyen ambientes que influyen sobre el desempeño del trabajador, pero también orientan las emociones que dicho trabajador debe proyectar sobre el cliente. Así también hay elementos que son seleccionados a la entrada de los trabajadores a la empresa como su manejo del español pero sobre todo del inglés. El idioma, el acento en el manejo del idioma es un marcador para el cliente que “identifica” al trabajador. Estas identificaciones son parte de la distancia o cercanía social y cultural que la empresa busca establecer a través del trabajador, con el cliente, aunque este se encuentre a una gran distancia geográfica.

Entonces estamos ante subjetividades que se forman en el trabajo, subjetividades que se seleccionan en el proceso de admisión en el empleo, y subjetividades que cambian según cambian las circunstancias de los sujetos y en particular cuando los sujetos se someten al poder de las tecnologías sociales

como son las fronteras con sus dimensiones lingüística, social, legal, y económica. Un trabajador que es deportado de Estados Unidos, sigue hablando el idioma (y actualizándolo según sigue en contacto con sus relaciones sociales en aquel país), pero económicamente es revalorado, de tal manera que las mismas habilidades en México (aunque sean menos abundantes en el mercado) son pagadas a menor precio en este país, a lo que se suma la re-clasificación que implica la condición de “deportado” frente a otros hablantes del idioma que no cargan con este estigma social. Los procesos de entrada a las empresas son procesos de selección y clasificación que ordenan a la fuerza de trabajo (o a las “*subjetividades de trabajo*” para ser consecuentes con su condición post-fordista de los trabajadores), para nuevamente modelarles en el marco del trabajo que desempeñarán.

Una de las características del call center en el que desarrollé mi investigación es su ubicación geográfica estratégica, pues al encontrarse en una ciudad fronteriza cuenta con mano de obra proveniente de ambos lados de la frontera que cuentan con capital cultural que es explotado por los propietarios del mismo. Como menciona Michael Kearney (2006) las fronteras juegan un papel filtrador en el que los sujetos son re-clasificados y re-valorados adquiriendo un valor diferente en ambos lados. En este mismo sentido, podemos hablar de la subordinación a la que los sujetos están expuestos y que la empresa utiliza para hacer una revalorización de ellos debido a su condición de deportados y cuando es el caso, por su condición de sujetos pertenecientes a pandillas.

Los Nuevos Trabajadores del siglo XXI

Desde los años 80 a lo largo y ancho del mundo se han presentado diversos cambios tanto a nivel estructural como dentro del sistema que no podríamos explicar sin aludir o referirse a la globalización², dividida en cuatro etapas

² Entendida esta como William Robinson la llama “una etapa transnacional, cualitativamente nueva, en la evolución del sistema capitalista mundial” (332; 2009)

fundamentales que William Robinson (2009) enumera de la siguiente manera:

1. El surgimiento del capital transnacional y la integración de cada país a un nuevo sistema global de producción y finanzas
2. La aparición de una nueva clase, una clase capitalista transnacional. Este grupo arraigado a nuevos mercados y circuitos globales de acumulación
3. El surgimiento de un estado transnacional y
4. Nuevos patrones de desigualdad en la sociedad global.

A partir de estos puntos resulta más fácil poder explicar el surgimiento de la fuerza productiva del siglo XXI. Que sin dejar del lado el trabajo material que aún persiste en todo el mundo; con la llegada de la globalización ha surgido una nueva forma de producción denominada la producción inmaterial que se caracteriza por la producción de bienes inmateriales como los servicios de telecomunicación, en este caso los call centers. Esta nueva forma de producción se caracteriza por que el desempeño de los trabajadores no depende fundamentalmente de su fuerza física sino de sus capacidades en establecer relaciones sociales basadas en la comunicación de mensajes y sensaciones. Así, el desempeño en el trabajo de los agentes de call centers se concentra en su capacidad para establecer comunicación en una llamada telefónica en la que se ofrece algún servicio, proporcione soporte técnico, etc. a sus principales clientes que se encuentran en E.U.A.

Por otra parte los sujetos han logrado construir redes en ambos lados de la frontera que les permiten seguir en contacto sin la necesidad de su presencia física. Ésta coexiste gracias a los medios de telecomunicación además de redes sociales que proveen la capacidad de mantener la reproducción social y cultural. Generando así, lo que podríamos llamar sus propias geografías “*ya que gracias a la inclusión de nuevos actores sociales –deportados o no migrantes- dichas redes se diversifican y logran no solo sofisticación sino una multiplicidad de cambios a ambos lados de la frontera*” (Juan Carlos Narvárez Gutiérrez: 2007).

Los cuerpos docilizándose

Algunos de los cuerpos de los sujetos que laboran dentro del call center se encuentran marcados por tatuajes y señas que los identifican con una pandilla, o como parte de un grupo o “clica” específico dentro de una pandilla. Esto genera una situación particular, pues en los call centers, son obligados a cubrir sus tatuajes para poder dar una imagen “normal o adecuada” a las empresas que contratarán los servicios de los call centers para que ellos, a su vez, atiendan a los destinatarios finales del servicio. Los clientes y a la misma empresa.

Así, paradójicamente, el cuerpo es una entidad central en los call centers, aunque los usuarios finales del servicio que ofrecen los trabajadores no estén en contacto presencial con los empleados de los call centers. Pero debido al servicio que ofrecen los empleados de call centers, este siempre pasa por sus cuerpos. Es ahí donde residen las habilidades lingüísticas, donde residen las capacidades de crear una cercanía cultural con el cliente, es ahí donde sucede la experiencia vivida por el cliente y por el trabajador en el momento de realizar una llamada. Es el cuerpo el que se somete a los controles de velocidad en el desempeño del trabajo.

Así, Rodrigo Díaz Cruz (2009) sostiene que para poder estudiar el cuerpo necesitamos entender los siguientes puntos: En primer lugar, que una certeza (de nuestras pocas certezas), es reconocer la materialidad del cuerpo, pero ésta no es inocente ni neutral. En segundo lugar, que no hay experiencias más que al interior de un cuerpo, es decir, todas nuestras experiencias están encarnadas; estar en el mundo es corpóreo: es el lugar en el que se inscriben las experiencias, se forman las identidades y las subjetividades. En tercer lugar, que toda experiencia del cuerpo esta mediada por un conjunto de prácticas, discursos, representaciones, símbolos, saberes, técnicas y disciplinas. Los cuerpos, debemos agregar, fuentes de órdenes clasificatorios, establecen distinciones y oposiciones, diferencias y relaciones, límites y discontinuidades.

Finalmente –nos dice el autor- no hay primero un cuerpo y posteriormente un conjunto de representaciones sobre él, no existe un cuerpo preexistente en estado trascendental, puro, vacío, al que se le satura de historia, cultura o sociedad, al que se le añaden o eliminan representaciones en torno a él; no hay algo así como el “cuerpo”, sino que éste es en realidad una abstracción.

Podemos hablar así que el cuerpo es un cuerpo creado y no una naturaleza existente, por lo tanto en este caso los cuerpos son elaborados por las personas y puestos a una subjetividad establecida por ellos mismos. Es decir por medio de nuestros cuerpos también somos capaces de crear identidades y éstos a la vez se encuentran atravesados por una serie de factores que los intervienen, además los cuerpos resultan orígenes para poder establecer órdenes clasificatorios. De esta forma, los cuerpos de los sujetos que laboran del call center en el cual realice mi investigación en ocasiones se encuentran en constantes contiendas, pues debido a los tatuajes se encuentran dentro una situación de fragilidad, pues las personas son clasificadas por las marcas de sus cuerpos.

En resumen, esta tesis propone que hay un cambio profundo en los procesos de producción a nivel global que ha sido identificado con el desarrollo de las empresas de servicios y telecomunicaciones. Un cambio social concomitante con el cambio económico ha sido el de las grandes migraciones a nivel mundial. Aunque estas migraciones han sido estudiadas frecuentemente como *procesos de emigración*, también debemos comprender que existe un fenómeno importante de “retorno” de los migrantes que en ocasiones es de carácter voluntario y otras veces no lo es. En el caso de México, desde los ataques del 11 de septiembre en Nueva York se han vivido políticas públicas en las que las fronteras estadounidenses han restringido el acceso tanto a las personas, mercancías, objetos, etc. y concomitantemente han establecido un régimen sistemático de deportación. La ciudad de Tijuana ese un lugar donde se encuentran tanto el capital vinculado a las telecomunicaciones como un

número significativo de trabajadores deportados que tienen capacidades culturales para prestar servicios telefónicos a clientes en los Estados Unidos. Notamos anteriormente que en la ciudad de Tijuana se superponen al menos dos zonas urbanas fronterizas: por un lado la zona metropolitana contigua que se extiende a ambos lados de la línea fronteriza internacional, y por el otro lado, los enclaves de una economía de servicios que se establece precisamente en esta ciudad fronteriza para incorporar a trabajadores transculturales que fueron deportados de los Estados Unidos, pero que buscan la cercanía con la frontera para poder seguir en contacto con sus familias y relaciones sociales que continúan “del otro lado”. Es la intención de esta investigación que el lector sea capaz de comprender el papel clasificatorio que juegan las fronteras internacionales en los casos de los trabajadores de *call centers* que aquí serán presentados y la manera en que esta clasificación contribuye al proceso de acumulación de la industria de los servicios telefónicos.

Capítulo 2.
Tijuana: La ciudad transnacional.

La región Tijuana–San Diego tiene una historia común, compleja y contradictoria, pero indivisible. Durante la segunda mitad del Siglo XIX fue una región en la que convergieron la construcción de dos naciones: Por un lado hasta aquí llegó el proceso expansivo estadounidense y por el otro lado, México debió fijar aquí una frontera que por muchas décadas era porosa, cuando no “nómada” (como le llama Aguilar Camín). En el inicio del Siglo XX, San Diego y Tijuana se transforman en un espacio simbólico importante donde se proyectan los imaginarios tanto de los Estados Unidos que ven a Tijuana como el reverso de la medalla de su proyecto civilizatorio, mientras que desde México se proyecta la preocupación del carácter liminal y contaminante que tienen simbólicamente las regiones fronterizas (Douglas, 1973).

Contrario a las representaciones celebratorias que vieron en la frontera un espacio idóneo para la construcción de una “economía abierta” a las exportaciones e importaciones, y donde se anticipaba el carácter liberador de la hibridez fronteriza frente a los nacionalismos subordinantes (Anzaldúa, 1987), la región Tijuana–San Diego experimentó al iniciarse el Siglo XXI la acentuación de las políticas fronterizas, y profundizándose el poder diferenciador y clasificador de las fronteras simbólicas y materiales que separan a México de los Estados Unidos (Kearney, 2003). En las secciones que componen este capítulo haremos este breve recorrido histórico que define la compleja y cambiante dinámica que vive esta zona metropolitana fronteriza.

La construcción de la zona fronteriza Tijuana - San Diego

La historia de Tijuana se remonta a la época prehispánica cuando la región era ocupada por los nativos kumiai que poblaron el norte de la península de Baja California hasta la primera mitad del siglo XIX. La vida de estos grupos oriundos de la región se vio transformada por la llegada de los españoles.

Alrededor del año 1829 ese mismo paraje localizado en una amplia cañada sobre el río Tijuana, rodeado de múltiples cerros, lomas y cañones, fue otorgado al militar y político californiano Santiago Argüello Moraga a través del jefe político del Departamento de las Californias José María Echeandía, bajo el nombre de la “Tía Juana”. En 1846 con motivo de la guerra México-Estados Unidos inicia la marina de guerra de Estados Unidos la invasión de las californias, la lucha que se desató, obligó a México a negociar la forma de concluir la catástrofe. Una vez firmado el convenio la atención se centró en fijar los nuevos límites. México tras consultar al Congreso y a los gobiernos de la República se vio obligado a firmar el Tratado de Guadalupe-Hidalgo el 2 de febrero de 1848, perdiendo más de la mitad de su territorio, incluidos Alta California, Arizona y Nuevo México. En consecuencia de todo ello y de la solución que se dio a la ubicación del puerto de San Diego, fue que Tijuana quedó como frontera con California. Después de 1848, en que el valle de Tijuana como zona fronteriza, el Valle de Tijuana es ahora la nueva frontera entre México y Estados Unidos .

A principios del siglo XX, Tijuana no era más que un pequeño pueblo con muy pocos habitantes, al mismo tiempo en Estados Unidos surgió un movimiento moralista, que cobró rápidamente fuerza en el país. En 1911 se prohibieron en California las cantinas y las carreras de caballo, esos avances del movimiento reformista se reflejaron de inmediato en la joven población de Tijuana, los promotores estadounidenses del juego, el alcohol y la disipación empezaron a trasladarse a esta población que por su cercanía con las ciudades californianas de Los Ángeles y San Diego resultaba ideal para atender a los numerosos vecinos de esas ciudades afectos a las diversiones prohibidas en su localidad. Y así Tijuana empezó a crecer, se levantó un hipódromo, la ciudad se llenó de bares, licorerías y tiendas de curiosidades, en enero de 1920 entró en vigor la llamada ley seca en todos los Estados Unidos, dicha ley prohibía la producción, venta y consumo de bebidas alcohólicas, y toda Baja California se convirtió en una gran cantina a la que acudían los vecinos “del otro lado” a

consumir cerveza y licor. De la noche a la mañana brotaron en Tijuana casinos, hoteles, bares, restaurantes y hasta fábricas de cerveza, bodegas de vino y destilerías. Y Tijuana no llegaba aún a los 20,000 habitantes, la locura, se dice que el dinero se barría en las calles. Todas las estrellas de Hollywood visitaban la Baja California, principalmente el corredor Tijuana - Ensenada, muchos de los gangsters de los años 30's visitaron Tijuana, entre ellos el tristemente célebre Al Capone.

Sin embargo, como la mayor parte de los negocios instalados en Tijuana eran de estadounidenses que vivían en San Diego, los millones de dólares gastados en Tijuana beneficiaron principalmente a la vecina ciudad de San Diego. A fines de 1933 se derogó en Estados Unidos la "ley seca" y la ciudad tuvo que buscar otra forma de mantener su ritmo económico, esa forma fue el comercio que empezó a crecer por el intercambio comercial entre fronteras (<http://www.seetijuana.com>, 2012).

Tijuana – San Diego: pureza y peligro

El título de esta sección hace alusión a la célebre obra de Mary Douglas (1973) que propone que las culturas invierten grandes cantidades de energía ritual en sobreponerse a los peligros que representan las regiones fronterizas o liminales y separar lo puro de lo impuro. La zona metropolitana transnacional Tijuana – San Diego, es una región donde se imponen discursos que construyen binomios como *civilización – tradición, desarrollo – subdesarrollo, pobreza - riqueza, pureza – impureza, virtud y pecado*. La región fue una zona de contrastes, que en ocasiones hacían honor a los mitos, pero que en otras aparecían como imágenes invertidas de la realidad que se deseaba representar. Si bien es cierto que Tijuana fue un lugar en el que se desarrolló una industria del exceso en el que el alcohol era una mercancía que financiaba el desarrollo de la región, también es cierto que los consumidores y sus no tan puros deseos atravesaban la frontera desde San Diego para vivir los excesos que ellos mismos

financiaban. Del mismo modo, si Tijuana era representado como una ciudad sin ley, también es cierto que esta situación la ayudaban a construir las mafias radicadas en San Diego que lucraban con la ley seca en Estados Unidos, y ayudaban a definir el concepto de sociedad del descontrol que se proyectaba sobre Tijuana, ciudad donde no se respetaban los tabúes que separan al pecado de la virtud, la higiene de la suciedad, la civilización de la barbarie, y la modernidad de la tradición.

A lo largo de su historia la ciudad de Tijuana ha cargado con el estigma de una ciudad en la que los vicios cobran un lugar preponderante en su génesis misma. Así, cada vez que escuchamos hablar de dicha ciudad o alguna referencia sobre ella nos viene a la mente de forma casi automática la idea de que Tijuana es un lugar donde el comercio sexual, la violencia, el narcotráfico, la degradación moral, etc. Forman parte de ella. Pero muy pocas veces hemos cuestionado si esto es realidad, Luis Ernesto López (2005) hace un análisis sobre dicha ciudad y sus estigmas a partir de la lectura del texto de Humberto Félix Berumen sobre la ciudad de Tijuana y nos propone varias cosas. En un primer sentido nos propone que el origen del mito que envuelve a Tijuana como una ciudad decadente, proviene de la construcción de un oriente puritano y ésta se convierte en la negación de los valores de la civilización occidental, es decir la antítesis de lo que debe ser occidente. En segundo punto el autor nos plantea lo que a mi juicio es la piedra angular de todos los estigmas que se le han atribuido a la ciudad, es decir la *“... asociación a la función turística de la urbe como válvula de escape para la sociedad norteamericana durante el periodo conocido como la prohibición...”* (López, 2005). Durante este periodo a finales de los años 20 Tijuana vivió un gran auge pues en el país vecino se había declarado la ley seca y muchos residentes de ciudades cercanas como San Diego y Los Ángeles venían a Tijuana a buscar todo lo que su país les prohibía. En Tijuana se establecieron los famosos casinos en donde grandes personalidades del vecino país pasaban largos periodos de tiempo disfrutando lo que la ciudad les ofrecía. Dentro de este mismo punto el autor presenta la

analogía que se le hace a Tijuana con Babilonia, como una ciudad regida por el caos y que ha sido asumida por muchos de sus habitantes.

Finalmente el autor analiza los efectos de mito y la mitología, al mostrar como en la actualidad sigue operando el mismo elemento del mito, ahora presentado bajo el discurso académico, desvaneciendo así las ideas puritanas de occidente y transformándose y justificándose en que ahora *“todo lo solido se desvanece, donde las identidades culturales son fluidas y donde prevalece la hibridación y el caos sobre la identidad y el orden modernos”* (2005).

Por otra parte es importante destacar que la construcción de Tijuana no ha sido hecha necesariamente por los habitantes de la misma, sino que mucha de su construcción del imaginario social viene desde afuera, es decir por la sociedad norteamericana y por los estados mexicanos del centro. Los primeros han introducido algunos estigmas que se han hecho constantes de la sociedad norteamericana hacia México, es decir el racismo que existe de unos sobre los otros, también se habla en el sentido de superioridad moral. Los segundos, los estados mexicanos del centro ven a Tijuana como una ciudad *extranjera* no solo por su cercanía con el vecino país, sino también por que presentan algunos rasgos en común con Estados Unidos, dentro de esta perspectiva ya no observamos algún tipo de superioridad sino que existe un temor y reproche a la identidad nacional que prevalece en el centro del país. Podemos decir que Tijuana es una ciudad llena de ambigüedades y que en ella se tejen, por una parte la necesidad de una construcción de lo nacional evocando y exaltando la mexicanidad como algo exótico, alegre, colorido, etc., y por otra parte hablar de Tijuana como una ciudad moderna que va en directa relación con su vecino país.

El reforzamiento de la frontera

La frontera geográfica que divide a Tijuana de San Diego o más específicamente la frontera México-Estados Unidos ha sufrido modificaciones importantes y más aun con los atentados terroristas en Nueva York y Washington en el año 2001 representaron un parteaguas para la securitización de dicha frontera.

María Eugenia Anguiano y Paola Trejo (2007) nos hablan que a partir del año 1993 en la frontera sur de los Estados Unidos fueron desplegadas una serie de estrategias para la vigilancia de la frontera tales como el aumento del número de patrullas fronterizas; que en 1993 contaba con poco menos de 4,000 agentes y para el año 2006 contaba con más de 11,000 agentes distribuidos a lo largo de toda la franja fronteriza. Otra medida adaptada por el gobierno Estadounidense fue la construcción de 86.5 millas de bardas a lo largo de la frontera y que además cuentan con una ubicación estratégica, acompañadas por grandes avances tecnológicos tales como telescopios con mira infrarroja, detectores térmicos, etc. Una de las consecuencias que presentan gracias a la vigilancia de las fronteras ha sido el cambio de las rutas migratorias, pues antes uno de los principales puntos donde se concentraba una gran población de personas dispuestas a llegar al otro lado era en la ciudad de Tijuana hacia California, Matamoros hacia Texas y en escasa proporción Nogales y Juárez.

Como bien lo mencionan las autoras las rutas de los migrantes en tránsito han sido modificadas y en los últimos años se ha abierto el camino hacia nuevos lugares internados dentro del desierto como son Altar y Sásabe en el estado de Sonora. Las modificaciones de dichas rutas se han visto expuestas en diversas formas pues por una parte la ciudad de Hermosillo ha tenido un aumento significativo en sus rutas aéreas y terrestres y ha generado más rutas locales que tiene como destino final las poblaciones fronterizas de Altar y Sásabe.

Muchos han sido los beneficios que han obtenido dichas poblaciones con la llegada de población flotante pues ha generado que estas pequeñas

comunidades crezcan en diversos ámbitos como: la construcción de hoteles, prestadores de servicio tanto terrestre como aéreo, crecimiento de la industria del comercio, etc. Que sin duda han logrado que estos lugares tengan un aumento en su situación económica, pero por otra parte también existe un mayor número de extorsiones no solo por parte de las autoridades también de sino los polleros y se da el abandono de migrantes en medio del desierto. Podemos decir que el problema de la migración no acaba con el resguardo de éstas, pues como podemos observar los migrantes buscan nuevas rutas por las cuales internarse a Estados Unidos.

Asimismo, debido a los actos terroristas del 11 de septiembre en Nueva York y Washington, el vecino país puso como prioridad tanto en la agenda política interior como exterior, la seguridad nacional, dejando en segundo lugar temas como la relación bilateral con México, el tema energético, etc.

Antes de los ataques terroristas del 11 de septiembre México parecía tener una relación cordial con su vecino país. Por una parte el triunfo de Vicente Fox en México y por el otro lado la llegada del poder de George Bush (en donde las ideas conservadoras de ambos proporcionaban un buen augurio para la relación bilateral). Dado el triunfo de Vicente Fox los planes de política exterior del mismo se centraban en promover una intensa relación con Estados Unidos, estos son algunos de los puntos que Jorge Castañeda (en Velázquez y Schiavon; 2008) planteó en dicho momento: En primer lugar, consolidar una relación estratégica con Estados Unidos. En segundo lugar, poner en marcha una política de multilateralismo estratégico con las demás regiones trascendentes para México y al interior de los diferentes organismos internacionales de los cuales México era miembro. En tercer lugar, buscar una mayor integración económica con Estados Unidos. La máxima prioridad era establecer una estrecha y cooperativa relación con Estados Unidos para promover el avance de los intereses mexicanos.

Hasta ese momento parecía que México tenía grandes posibilidades para poder lograr sus objetivos establecidos con dicho país, pues la relación entre ambos marchaba de forma cordial y positiva. Es más Vicente Fox había puesto sobre la mesa la posibilidad de crear un *TLCAN-plus* permitiendo así el libre tránsito de mano de obra en América del norte, además realizó algunas propuestas sobre el tema de la migración pidiendo al presidente Bush una regulación a corto plazo de más de 3000000 de mexicanos en su país y por otra parte el tema del narcotráfico.

Todo parecía marchar de maravilla, hasta que de forma inesperada los ataques a las torres gemelas y al pentágono, modificaron de forma escandalosa las relaciones internacionales y principalmente las relaciones con México. En este sentido es importante destacar que México tomo importancia en la agenda estadounidense por la frontera que comparte ambos países, pero las prioridades de México no fueron importantes para Estados Unidos, pues ahora la seguridad nacional y la lucha contra los terroristas ocupaba una mayor jerarquía dentro de la agenda política. Muchos fueron los efectos de los ataques del 11 de septiembre, a continuación se enuncian algunos de ellos: disminución del financiamiento para los mercados emergentes, una caída de las exportaciones mexicanas, descenso en el flujo del turismo y una reducción de las remesas que se enviaban desde Estados Unidos, pero sin duda el mayor efecto fue México y sus relaciones bilaterales ya no eran un tema de relevancia.

Después de dichos ataques, la relación entre ambos países se vio afectada, pues Estados Unidos pedía que México se alineara a sus prioridades (cosa que no paso públicamente, pero que de forma discreta México cedió ante el poderoso país) un ejemplo de lo anterior es que el día *“18 de septiembre del 2001 México manifestó su repudio a los ataques terroristas reiterando su solidaridad con el pueblo y el gobierno de Estados Unidos. Además en términos muy generales, México estableció su disposición para cooperar con la comunidad internacional mas no específicamente con Estados Unidos para*

prevenir y erradicar el terrorismo” (Gómez- Robledo citados en Velázquez Flores y Schiavon: 2008).

México enfrentó una ruptura con la Casa Blanca pues al no apoyarlos frente a la invasión de Irak hubo un distanciamiento significativo. Gracias a la guerra contra Irak aumento la importancia de Estados Unidos para blindar su frontera con México, se había vuelto un tema de agenda nacional el blindaje de la frontera, por su parte Bush en su afán de garantizar la seguridad en las fronteras invitó a México y Canadá a formar el ejército de las Américas. Por su parte México implementó algunas medidas de forma discreta para apoyar a Estados Unidos: 1. Detuvo, interrogó y restringió el acceso a México a personas árabes 2. Proveyó a las autoridades estadounidenses de información de inteligencia sobre posibles sospechosos 3. La policía y el ejército mexicano se reforzaron en zonas estratégicas como pozos petroleros, fronteras y aeropuertos 4. Los viajeros que visitaban Estados Unidos desde México debían pasar por medidas extremas en los aeropuertos y 5. Se aumentó la vigilancia para evitar que indocumentados o ilegales entraran al territorio nacional desde la frontera sur (Velázquez y Schiavon, 2008).

Después del 11 de septiembre las relaciones binacionales entre México y Estados Unidos se redujeron simplemente a temas como el control fronterizo. En 2002 se firmó el *plan de acción para la cooperación sobre seguridad fronteriza*. Además de la creación de una *frontera inteligente y la modernización de la infraestructura fronteriza para facilitar y controlar el flujo legal de personas y mercancías entre ambas naciones* (Velázquez y Schiavon, 2008).

Además existieron una serie de hechos que demostraron que México cedió ante las “peticiones” del vecino país aceptando que las autoridades federales de Estados Unidos fueran apostadas en los aeropuertos mexicanos para poder inspeccionar a los viajeros. Impulsando un acuerdo entre México y Estados Unidos, en el que se permitía a la patrulla fronteriza estadounidense

lanzar balas de goma contra los migrantes ilegales en la frontera. Por su parte en 2005 los 3 países que conforman América del norte (México, EUA y Canadá) crearon el ASPAN mediante el cual se comprometieron a cerrar las fronteras al terrorismo, el crimen organizado, las drogas, el tráfico ilegal de personas y el contrabando, además de compartir información de sus sistemas de inteligencia.

Debido a los ataques del 11 de septiembre Estados Unidos se convirtió en un Estado policiaco con respecto a la defensa de sus fronteras, su objetivo principal era evitar un nuevo ataque terrorista y resguardar la seguridad del pueblo estadounidense. Por su parte México resintió estas medidas extremas y especialmente los migrantes. Una de las medidas extremas tomadas por el gobierno estadounidense fue la creación del llamado muro de la vergüenza a lo largo de toda la frontera con México, por su parte miles de migrantes en Estados Unidos durante los meses de abril y mayo del año 2006 salieron a las calles a protestar por la construcción de dicho muro y por la creación de nuevas leyes en contra de los migrantes. Como hemos podido observar la frontera México-Estados Unidos de cierta forma siempre ha estado resguardada, pero a partir de los ataques del 11 de septiembre Estados Unidos militarizó y resguardó de forma redoblada dicha frontera, pues su principal objetivo es resguardar la seguridad nacional estadounidense, y más recientemente coadyuvar a controlar el desempleo que se derivó de la crisis económica que explotó al iniciarse el Siglo XXI regulando la migración legal y sin papeles.

Capítulo 3.

Una cadena global de servicios se ancla en

Tijuana

La industria de los servicios y las telecomunicaciones, específicamente los call centers, se ha desarrollado desde los años 70 hasta la actualidad como una de las industrias más prósperas a lo largo y ancho del orbe, y ha logrado consolidarse debido al desarrollo de los medios de comunicación, como el internet, el teléfono fijo y la telefonía celular, por mencionar solo algunos. Hoy en día la expansión de los call centers es indudablemente un hecho global por dos razones: por un lado porque se ha establecido en muchas regiones del planeta; por el otro lado, porque desde sus localidades específicas tienen la capacidad de prestar servicios en lugares del mundo que les son distantes.

La industria de los centros de llamadas o “call centers”, emplea a millones de personas, entre ellas destacan los jóvenes universitarios que cuentan con un mejor manejo de las herramientas básicas (como son la computadora, el internet, las redes sociales, las habilidades comunicativas, mayor visión del mercado etc.) para el desempeño laboral dentro de la industria de los servicios y las telecomunicaciones. Asimismo, la flexibilidad de los horarios, permite a los universitarios adaptar sus tiempos de manera conveniente sin descuidar sus estudios. Sin embargo, aunque la promoción en el mercado de trabajo da esta imagen de ser un trabajo para personas con mayores recursos sociales y económicos –entre otras cosas porque esta imagen también atrae a los clientes que contratan los servicios de estos centros de llamadas- también es cierto que la industria de las llamadas tiende a alojarse en segmentos precarizados del mercado de trabajo por los bajos salarios, las largas jornadas, y las formas crecientes de control sobre los procesos productivos. Así, el trabajo lo realiza también sectores con menores ingresos pero que cuentan por lo menos con las habilidades lingüísticas para prestar el servicio, ya sea porque se encuentran en países de habla inglesa, o porque han adquirido el manejo del idioma por otros medios.

Así, al mismo tiempo, se da una precarización del trabajo, pues los jóvenes son la población mundial con mayores tasas de desempleo y están dispuestos a laborar bajo condiciones no reguladas, ejemplos de esta precarización son: la rotación, jornadas de trabajo extenuantes, la incapacidad de crecimiento dentro de las empresas, el control de sí mismo, etc.

Podemos decir que debido a las profundas implicaciones de la globalización, se han presentado las condiciones ideales para que esta industria se expanda debido a los flujos transnacionales, tanto de capitales como de mano de obra, que crean nuevas formas de producción. A continuación se expondrá un marco general sobre la industria de los *call centers*, es decir, desde su surgimiento hasta la actualidad y se expondrá el caso particular del *call center* ubicado en la ciudad de Tijuana en donde realice mi investigación.

Globalización: una etapa del capitalismo

Para poder dar al lector una visión más amplia sobre el mundo de los *call centers*, es necesario proporcionar un marco general sobre el contexto económico mundial y sus antecedentes, ya que debido a la expansión de la globalización se han sentado las bases para la apertura de nuevas formas de producción y consumo a través de la transnacionalización de los mismos. A continuación presentaré una breve reseña histórica que nos ayudara a comprender los aspectos del modelo económico actual.

William Robinson en su texto “*Globalización, crisis y escenarios de futuro*” (2009), plantea las siguientes cuatro fases o etapas del capitalismo mundial: a) *Capitalismo mercantil (1492-1789)*, b) *Capitalismo industrial competitivo (1789-1800)*, c) *Capitalismo monopolístico ó capitalismo corporativo (finales del siglo XIX-1970)*, d) *Globalización (80, 90 hasta la actualidad)*.

El primer periodo inicia con el descubrimiento y la conquista de América, que da como principal consecuencia la creación del mercado mundial y finaliza con la Revolución Francesa.

El segundo periodo se caracteriza por la Revolución Industrial donde devienen una serie de cambios, cómo son: la consagración de la burguesía como una nueva clase social, la consolidación del Estado-Nación y del Estado como pieza fundamental del nuevo sistema mundial capitalista, el desplome del Imperio Español y una mayor inserción de América Latina a la economía internacional.

El capitalismo monopolístico o capitalismo corporativo es llamado por Robinson (2009) como un “*nuevo imperialismo*” ya que se caracteriza por un nuevo orden mundial en el cual se presentan la Primera y Segunda Guerra Mundial. Asimismo, esta etapa de la expansión capitalista pasó por un lapso de inestabilidad distinguido por “luchas entre clases sociales, conflictos interestatales, conquistas imperiales, luchas nacionales, populares y antiimperialistas” (2009) Además de formas ideológicas cómo el marxismo, anarquismo, fascismo, socialismo, entre otros. Por otra parte, contemporánea con la industria del magnate del automóvil, Henry Ford, surgió una nueva forma de producción (en serie, o fordista) donde cada trabajador estaba especializado por lo regular en una sola tarea. Igualmente el fordismo se caracterizaba por una relación más estrecha entre mano de obra y capital, esto se conseguía con el aumento en el salario de los trabajadores, de manera que éstos pudieran comprar los mismos productos que fabricaban (por ejemplo automóviles Ford). La otra cara del fordismo se caracterizó por la aniquilación de cualquier forma de resistencia de los trabajadores, es decir, los capitalistas tenían el control total de la fuerza productiva dentro y fuera del área de trabajo. Al término de la guerra mundial se consolida una nueva estructura de acumulación capitalista, “el keynesianismo”, que debe su nombre al economista John Keynes, basada en una intervención directa del Estado en los circuitos de acumulación de la economía capitalista, proveyendo de servicios básicos a la población en general con base en la redistribución de la renta y así hacer frente a la crisis del sistema. Con el surgimiento del sistema de acumulación capitalista fordista-keynesiano, en el mundo comienzan a surgir nuevas formas

económicas-políticas como son los estados de bienestar social, la democracia social, la consolidación del socialismo y el capitalismo desarrollista y populista (Robinson, 2009). Aunado a una serie de acontecimientos sociales propiciados por las clases populares como son la Revolución Cultural China, el movimiento de liberación chicana, las sublevaciones estudiantiles a nivel mundial, entre otras, las clases capitalistas dominantes encontraron como respuesta la globalización.

La nueva etapa, de “globalización” surge debido a la crisis mundial que dejó el modelo keynesiano, ésta es resultado del trance del estado benefactor y la próxima intervención del sector privado donde los grupos dominantes (capitalistas) buscan reconstruir su hegemonía. En esta nueva etapa de la expansión capitalista, el poder antes perteneciente al Estado ha sido desplazado, sino totalmente, en una gran parte por las empresas privadas. Éste nuevo rubro se puede corroborar hoy en día con el mayor alcance que tienen las empresas transnacionales. Asimismo, la globalización premia la acumulación mundial de fuerzas sociales y clasistas a favor del capital transnacional, y debilita las clases populares.

William Robinson (2009) habla sobre esta nueva etapa de globalización y como está caracterizada por los cambios estructurales en el sistema de las naciones, destacando cuatro aspectos fundamentales:

1. El surgimiento del capital transnacional y la integración de cada país a un nuevo sistema global de producción y finanzas. Inmersos en la globalización, los dueños del capital han tenido que comenzar a expandir sus horizontes más allá de sus fronteras geográficas y han empezado a invertir en otros países. Dada la apertura comercial, los inversionistas buscan en su mayoría establecerse en los países donde obtengan una mayor ganancia a un bajo costo, es por esta razón que los países del tercer mundo son piezas fundamentales para la expansión de las llamadas *transnacionales* que encuentran en ellos el lugar ideal para alcanzar sus objetivos.

- II. *La aparición de una nueva clase, una clase capitalista transnacional. Éste es un grupo arraigado a nuevos mercados y circuitos globales de acumulación, en lugar de los antiguos mercados y circuitos nacionales.* Este punto se refiere no sólo a la existencia de capitales extranjeros sino también a la presencia de capitales desde adentro o nacionales, que al fusionarse con otras fuerzas, como las políticas, forman esta nueva clase capaz de transnacionalizarse. Es decir, que se da una expansión del capital dentro y fuera de cada nación.
- III. *El surgimiento de un Estado transnacional.* Se refiere al surgimiento de redes que se encuentran conformadas tanto por instituciones supra y transnacionales que con apoyo de algunos órganos del Estado-Nación han transformado el poder estructural de la economía en la autoridad de cada país y cada localidad. Podemos decir que dichas redes son las que establecen las leyes o se encargan de institucionalizarlas para poder llevarlas a cabo.
- IV. *Nuevos patrones globales de poder y de desigualdad en la sociedad global.* A lo largo de la historia de la humanidad han existido diversas formas de desigualdad (económica, de género, racial, etc.) ahora, con la globalización se presentan nuevas formas de control y dominación que desencadenan la desigualdad. Recursos informáticos como el contabilizador de tiempo de llamadas, el control de calidad basado en los scripts³, entre otros, son algunos ejemplos de formas de control característicos de la globalización.

La globalización es entonces, un proceso económico mundial que se inició en las últimas décadas. Para poder entender las consecuencias que han devenido de ésta es necesario entender los alcances de la globalización para lograr explicar la expansión de las industrias más allá de las fronteras

³ Guiones predeterminados otorgados a los empleados que laboran en la industria de servicios, “cuya función específica es el control del proceso de un trabajo orientado a la estandarización de la relación entre empleado y cliente mientras exige a los empleados que “proyecten un toque de servicio personalizado a través del contacto visual, sonrisas, y la declamación amistosa de frases predefinidas” (Leidner, 2002 citado en Meoño, 2011).

nacionales tanto de producción de índole material como inmaterial, como es el caso de los call centers.

La globalización y las cadenas globales de producción: un panorama general para el surgimiento de los call centers

Las cadenas globales de producción han adquirido un papel privilegiado dentro de las nuevas formas de producción y consumo que han surgido gracias a la globalización. Podemos decir que las cadenas globales no sólo han modificado la forma de industrialización, sino que, además regulan los flujos de los trabajadores tanto como los de circulación. Otra característica importante es que éstas han sentado las bases para una nueva forma de producción denominado “trabajo inmaterial” y que tiene como principal característica que *“los trabajadores se convierten en una fuente de ventaja competitiva, pues ya no es la fuerza física del trabajador el factor fundamental de producción”* (García y Carvajal, 2006) en este sentido, una de las diversas formas en que se presenta el trabajo inmaterial es lo que Hardt y Negri llaman “trabajo afectivo” y que definen como *“la producción de sentimientos de bienestar, comodidad y empatía que presentan los departamentos de “servicio al cliente”*. Aunado a lo anterior no sólo las formas de producción han evolucionado, sino que además se han creado nuevas formas de consumo.

Gary Gereffyy destaca que dentro de las cadenas globales de producción es importante resaltar el papel de los Estados-Nación y su economía política para el establecimiento de grandes empresas en los países tercermundistas ó periféricos (principalmente). Así es como surge el *outsourcing* ó subcontratación, caracterizado por la realización de los diversos procesos productivos de las empresas más allá de sus fronteras nacionales, además podemos decir que la fuerza productiva *“se ajusta a los procesos productivos que esta dado en gran medida por la habilidad del capital transnacional y de las formas de trabajo para introducir nuevas tecnologías y mejores usos de sus tiempos”* (González, 2006).

Otro punto importante es el papel de la centralización y la descentralización de la producción. Antes sólo podíamos hablar de que en las grandes ciudades se concentraba la mayor parte de la producción, pero hoy en día, y gracias a la globalización, podemos observar que ésta ya no es la norma a seguir, desde hace algunos años, las cadenas de producción han atravesado las fronteras que imponen las ciudades y los países, y esto lo podemos observar en la relocalización que se da no sólo en los call centers, sino en la industria en general.

Analizando los puntos anteriores, podemos entender que debido a la globalización y el auge de las innovaciones tecnológicas se han sentado las bases para la expansión de la industria de las telecomunicaciones. A continuación se presentará un pequeño resumen del surgimiento de dicha industria en nuestro país y su evolución en los últimos años. Desde los años 70 los call centers nacieron para resolver las necesidades de algunas empresas como son la atención al cliente y generar vínculos con los posibles consumidores. Es gracias a la globalización que la industria del telemercado ha logrado expandirse por todo lo largo y ancho del mundo, desde Estados Unidos hasta la India⁴.

Esta industria es característica de la nueva economía internacional, es decir, la industria de los bienes y servicios, dando paso así a la postindustrialización o el posfordismo, que gracias a la digitalización de las tecnologías ha encontrado una gran apertura en dicho sector. Por otra parte, se considera a los call centers cómo las nuevas fábricas ó maquilas de comunicación, en donde los medios de comunicación son la herramienta principal para desarrollar dicho trabajo además del lenguaje. Los teleoperadores por su parte tienen como metas diversos objetivos, Micheli (2007) los clasifica de la siguiente forma: a. Ser mediadores entre las tecnologías y las personas. b. Contestar llamadas de dos tipos, el inbound

⁴ Siendo este país el principal promotor de la industria de los servicios y las telecomunicaciones.

(recibir llamadas) y el outbound (salida de llamadas). c. El trabajo se encuentra definido por campañas; dentro de éstas se da lugar a la negociación y se utiliza la herramienta principal del teleoperador que es el lenguaje mediando así la economía y el poder. Asimismo, Micheli menciona que *“la difusión y adaptabilidad de la tecnología básica de un call center permitió la adopción temprana de la misma en diversas naciones de desarrollo medio, en las cuales existían ya necesidades empresariales derivadas de la emergencia de los servicios en la economía y del consumo masificado”* (2007).

Por otra parte el gerente del call center lo expresa de esta manera:

“La industria de *call centers* está dividida en dos mundos la industria de inbound y la industria de outbound La industria de inbound es muy popular y la mayoría de inbounds se van a India. De hecho una de las cifras más fuertes es en India por el costo, allá al cliente le cobran tres dólares por hora... (Entrevista; Tijuana, 2010).

Por su parte, debido a la expansión y difusión de las tecnologías, países como México han logrado insertarse de forma adecuada a la emergente industria. Uno de los primeros call centers que se establecieron en el país, particularmente en la ciudad de México fue ***Ticketmaster***, dedicado a la venta de boletos para espectáculos culturales y artísticos; y ***Locatel***, organización creada por el gobierno para la resolución de dudas o la búsqueda de personas extraviadas. Otra función importante de los call centers en México es la desarrollada dentro de los bancos que se ocupan de ventas y cobranzas.

Un call center fronterizo: estructura y funcionamiento

Este apartado dará cuenta sobre mi trabajo de campo realizado en la ciudad de Tijuana, Baja California, que constó de dos periodos de investigación. El primero de tres meses y el segundo de un mes, donde tuve la oportunidad de entrar a un call center, dentro del cual el personal administrativo y algunos trabajadores me proporcionaron la información necesaria y dedicaron parte de

su tiempo para apoyar dicha investigación. A continuación presentaré una descripción del call center contrastando la presentación formal de la compañía⁵ con mi propia apreciación.

El *call center* o *contact center* donde realice mi investigación está dedicado a proveer a través de los medios de comunicación como la computadora, el internet y el teléfono servicios de cobranza, ventas de artículos o atención al cliente a diversas compañías en toda América, aunque sus principales clientes se encuentran en Estados Unidos. Como ellos mismos describen, el *call center* cuenta con “*agentes multi-culturales capaces de brindar el mejor servicio al cliente y soporte técnico de la industria*” es decir que dentro del mismo laboran sujetos que cubren las necesidades básicas y en ciertos casos vitales para la empresa como son:

- I. La edad, en su mayoría jóvenes de 20 a 30 años que ven en éste la oportunidad para su desarrollo personal y laboral.
- II. Ser bilingües, pues debido a su ubicación geográfica éste *plus* será un factor determinante para su contratación y permanencia en el mismo.
- III. Disciplinados, es decir, que los empleados mantengan una relación más allá del ámbito laboral con la empresa, creando así subjetividades diferentes de los mecanismos de producción, docilizándose ante la empresa.

Además, proponen ellos: “*Nuestra gente trabaja en un moderno ambiente IP, expandible con gran facilidad a estaciones remotas u/a otros centros localizados en cualquier parte de nuestro continente, haciendo posible el crecimiento en escala de manera natural y sencilla*”. Es decir que forma parte de una extensa red de empresas outsourcing, formando parte de la cadena productiva donde el mismo modelo se reproduce en todas ellas.

⁵ Presentado a través de un power point, el cual describe el proceso de selección de personal, así como los costos y los beneficios del mismo, por su parte este power point fue proporcionado por la empresa durante mi estancia de trabajo de campo.

¿Por qué se ubican en México?

Debido a la expansión de la industria productora de servicios y telecomunicaciones y su inserción en las cadenas globales de producción se han sentado las bases para la apertura tanto comercial como de producción, dando como resultado que las grandes empresas hayan trascendido más allá de sus fronteras nacionales y su expansión a lugares antes unimaginables. México, debido a su condición de país en vías de desarrollo, otorga a través de sus condiciones y políticas económicas las condiciones para que la industria de los servicios prospere. Por ejemplo: la alta tasa de desempleo, salarios bajos, la infraestructura adecuada y el apoyo a la inversión extranjera, son solo algunos factores. Asimismo, la ubicación territorial de México resulta estratégica, pues incorpora una serie de beneficios para los clientes potenciales que solicitan sus servicios, en su mayoría estadounidenses. Así el call center destaca los siguientes beneficios debido a su ubicación:

México mantiene una estrecha relación con Estados Unidos (principal consumidor) que le permite un mejor conocimiento de su cultura, por esta razón, en este país podemos encontrar a personal capacitado⁶ para laborar en dicha industria a menor costo. Además México ofrece la infraestructura adecuada a las empresas para su operación a bajo costo, otra razón importante para la reducción de costos es que, en México no existe una ley que obligue a los empresarios a cubrir los gastos de seguro de todos sus empleados al momento de la contratación sino que ésta se otorga con el tiempo. En palabras de la propia empresa *“Localizarnos en México nos permite mantener nuestros costos bajos”*. (Power Point; Tijuana, 2010).

Por su parte el gerente del call centers habla sobre esta situación:

“En Estados Unidos exigen muchas leyes y aseguranzas que debes de tener, tienes que tener muchos costos... entonces sí yo voy a pagar un salario por semana 250

⁶ En algunos casos jóvenes con altos niveles de estudios, bilingües, familiarizados con el uso de medios de comunicación como la computadora, el internet, las redes sociales, el celular, etc.

dólares mínimo y eso es un salario muy bajo en Estados Unidos, aquí solamente pago 100 dólares la mitad o menos... La luz, la telefonía es un costo muy barato... pero aquí con una telefonía pagando 500 dólares por mes tienes ya un call center para 50 estaciones. Aparte de que es más barato te ahorras el 50% en empleados, no es lo mismo tener a un gerente en Estados Unidos que tenerlo acá, entonces te ahorras más del 50% en empleados y te ahorras más del 50% en administración y gerencia es reducir costos en todos los aspectos telefonía, empleados...” (Entrevista; Tijuana, 2010).

Según los documentos promocionales de la empresa:

Esta proximidad significa también: Facilidad de supervisión”. (Power Point; Tijuana, 2010).

México ocupa un lugar estratégico para el establecimiento de la industria ya que gracias a su cercanía con sus clientes permite una constante evaluación de las “campañas” realizadas por la empresa con el fin de alcanzar los objetivos establecidos y reducir costos.

El gerente nos lo explica de la siguiente manera:

Esto es una subasta, entonces el cliente por medio de la subasta escoge que centro ir ¿no? Y si está el centro en Tijuana o si está en el D.F. Se va por el que está más cerquita porque reduce costos porque tiene el control más rápido de ir a Tijuana, es un factor clave en Tijuana en 5 minutos ya están aquí. (Entrevista; Tijuana, 2010).

Desde la perspectiva de la empresa:

“México tiene aproximadamente 15 años trabajando en el área Call Center”. (Power Point; Tijuana, 2010).

Desde los años 70 los call centers se han establecido en nuestro país. En primera instancia surgieron como centros de ayuda a búsqueda de personas y vehículos extraviados y, después surgieron como centros cobranza y ayuda, principalmente a bancos, hoy en día gracias a su emergente expansión, los call centers son considerados los empleos del siglo XXI pues tan solo en México hasta el año 2005 empleaban a 190, 000 personas (Instituto Mexicano del Telemarketing citado en Micheli, 2007).

Además:

“Tenemos una fuerte relación con nuestros vecinos del Norte. Debido a la cercanía dada por la geografía de nuestro país, permite entablar una relación más estrecha con los clientes, pues como ya he mencionado trae consigo una serie de beneficios como la reducción de gastos y una supervisión más estricta” (Power Point; Tijuana, 2010).

Ahora bien ¿Por qué se ubican en Tijuana? Por ser considerada la ciudad fronteriza más importante del país y la más transitada del mundo, pues en ella a diario convergen flujos de personas, mercancías, información, sentimientos, emociones y más. La frontera que separa a México de Estados Unidos no está delimitada únicamente por el cruce y el flujo de personas y mercancías *“sino que es también el inmenso sistema burocrático, policiaco, político y sociocultural...”* (Kearney, 2003). Dentro del cual, cada región de esta zona urbana transnacional conformada por el complejo Tijuana-San Diego aprovecha las “oportunidades” que ofrece cada una de las regiones que convergen en esta frontera. Algunas de éstas son las facilidades otorgadas por el gobierno mexicano para el establecimiento de empresas dando como consecuencia la reducción de costos. Además las políticas de deportación creadas el gobierno estadounidense producen un tipo de trabajador peculiar, el trabajador mexicano retornado que ha pasado por proceso de cambio cultural en los Estados Unidos; y por el otro lado, un proceso de expansión global de las cadenas globales de servicios.



Asimismo el call center describe a la ciudad de Tijuana como:

“Tijuana es una ciudad ecléctica que nos permite ser más tolerantes ante diferentes culturas y brindar el mejor servicio al cliente”. (Power Point; Tijuana, 2010).

Debido a su condición fronteriza, en ella convergen diversas “culturas” que convierten a Tijuana en una ciudad con diversas tradiciones y costumbres. La importante fusión que se da entre la cultura mexicana y la estadounidense permiten conocer a fondo al cliente ofreciendo así la biculturalidad de sus trabajadores. También gracias a su cercanía con Estados Unidos, permite tanto a la empresa como a los clientes establecer una relación más estrecha en la que se conjugan distintos factores para el beneficio de ambos como son: una constante supervisión del cliente hacia la empresa, la reducción de gastos de operación, mano de obra calificada y más.

Además el ritmo de vida dinámico y competitivo y la proximidad con los Estados Unidos nos empuja a procesos “Americanizados”. (Power Point; Tijuana, 2010).

Debido a la contigüidad con Estados Unidos, los habitantes de Tijuana han adaptado a su forma de vida el “estilo americanizado”, enriqueciéndose así de la cultura norteamericana a través de la música, vestimenta, lenguaje, acentos, etc. Adecuándose a los diferentes estilos de clientes a los que la empresa presta sus servicios.

De la misma forma *“Tijuana tiene al menos 30 universidades y colegios técnicos con una población de 25 mil estudiantes, los cuales buscan comúnmente trabajo en Call Centers, como una de las opciones más predominantes de empleo”*. (Power Point; Tijuana, 2010).

La industria de los call centers emplea a en su mayoría jóvenes universitarios preferentemente bilingües, que se insertan gracias a la flexibilidad de horarios que les permiten estudiar y trabajar al mismo tiempo. Además los centros de llamadas ofrecen a través de su publicidad un ambiente de “lujo” y éstos a la vez otorgan estatus a las personas debido a su relación con las tecnologías de la comunicación y la información, otro “beneficio” de trabajar en un call center es la oportunidad de crecer profesionalmente y alcanzar grandes puestos dentro de la empresa derivado de su desempeño y esfuerzo dentro de la misma.

En contraste con lo anterior los call centers son considerados como trabajos precarizados debido a las extenuantes jornadas laborales, la rotación de su personal, lo repetitivo del mismo, la falta de autonomía de sus trabajadores, etc.

¿Qué ofrece el call center a sus clientes?

El call center es una empresa outsourcing relativamente nueva⁷ ubicada en la ciudad de Tijuana. Al mismo tiempo cuenta con personal capacitado⁸ y experimentado dentro de la industria, pues cada uno de ellos brinda las condiciones necesarias para satisfacer las necesidades de sus clientes ubicados principalmente en Estados Unidos, conjuntamente ofrece costos accesibles que le permite ser competitivo ante otros call centers. Los siguientes son algunos

⁷ Durante mi segunda estancia, en febrero de 2011 la empresa estaba por cumplir 1 año de inicio de operaciones.

⁸ Es decir bilingüe y experto en el manejo de tecnologías informáticas como las computadoras y el internet que resultan básicas para su desempeño laboral.

puntos que resultan importantes para la empresa en su relación con el cliente:
Un equipo administrativo con más de 10 años de experiencia en Call Centers.

La plantilla del call center se encuentra conformada por personas experimentadas en el ramo, como el gerente de la misma que desde muy joven ha estado en constante relación con la industria de las telecomunicaciones, como él mismo cuenta:

“Desde los 14 o 15 años yo ya era voluntario en un call center y seguí trabajando y trabajé en AT&T ya me pagaban estando allá, cuando vengo a México pues ahora sí que lo primero que encuentro son call center y fue como anillo al dedo...” (Entrevista; Tijuana, 2010).

Asimismo, la empresa contrata personal con poca ó nula experiencia en el área, que representa a la gente nueva con capacidad para adaptarse al medio. Por lo tanto dentro el call center está integrado tanto por personal capacitado como personal con potencial para desarrollarse y crecer dentro de la misma.

Así los agentes del call center son capacitados en atención a clientes, empatía, modulación de voz... para atender a sus clientes. Es decir, los teleoperadores son entrenados para ofrecer un mejor servicio al cliente, en cuanto a la cuestión de *“actuación telefónica que imita el acento y la forma de relacionarse con el cliente típico de Estados Unidos”* (Meoño, 2011). Además el teleoperador desarrolla ciertas destrezas culturales como son: el manejo adecuado del lenguaje incluyendo modismos y el conocimiento general de la cultural norteamericana.

“Los Empleados son bilingües y multiculturales”. (Power Point; Tijuana, 2010).

El personal que labora dentro del call center debe cubrir ciertos requisitos para otorgar un mejor servicio al cliente, uno de ellos es el conocimiento y manejo del idioma inglés ya que sus principales clientes se

encuentran en los Estados Unidos. Las personas deportadas que se encuentran en la ciudad de Tijuana que han adquirido el idioma inglés y el conocimiento de la cultura norteamericana a través de su estancia en “el otro lado” y gente oriunda de la ciudad, preferentemente estudiantes son el tipo de personal que requiere la empresa.

A continuación un pequeño fragmento de la entrevista realizada al jefe de Recursos Humanos de la empresa donde habla sobre el perfil de trabajador que la empresa solicita:

La mayoría de la gente que viene deportada y sabe inglés, sabe que en los call centers los pueden contratar por el nivel de inglés que tienen ¿no?...

Pensamos manejar personas...normalmente las personas que son de Tijuana saben inglés ¿no? entonces más o menos entre estudiantes o...si estudiantes o de todo o jóvenes de 20 años para arriba que hablen inglés y que sean bilingües... (Entrevista; Tijuana, 2010).

Además resulta necesario que los teleoperadores conozcan a fondo la cultura norteamericana, ya que, debido a la cercanía y estrecha relación con sus vecinos del norte es fundamental para la interrelación con sus clientes. Así constantemente se da un intercambio de cultural entre los clientes y los teleoperadores que simulan una “cercanía geográfica y cultural”. Así la multiculturalidad de los trabajadores se expresa en el conocimiento de la cultura norteamericana como de la mexicana.

“Proveedores bien seleccionados, con costos moderados, que nos permite establecer un precio muy competitivo a nuestros clientes” (Power Point; Tijuana, 2010).

Como he mencionado con anterioridad la frontera juega un papel central en el valor que se le otorga tanto a las personas, objetos, mercancías y más. Un ejemplo de ello son las ciudades de Tijuana, México y San Diego, California que aunque geográficamente son lugares cercanos no comparten el mismo estilo y ritmo de vida. Dentro de esta lógica podemos ubicar a los

proveedores de servicios de telecomunicaciones que se ubican en Tijuana y que encuentran en ésta los instrumentos, herramientas y personal adecuados para el desempeño de sus actividades a un costo inferior que si se localizaran en la ciudad vecina de San Diego. Podemos decir que dicha ciudad es capaz de proveer la infraestructura adecuada y necesaria para el desarrollo de dicha industria. Como ejemplo de lo anterior el gerente de la misma empresa menciona algunas de las ventajas que ofrece la ciudad de Tijuana:

La telefonía es un costo muy barato, pero aquí con una telefonía pagando 500 dólares por mes tienes ya un call center para 50 estaciones un buen call center...

Entonces por estación estas cobrando 400 dólares por estación eso es lo normal, de esos 400 dólares, 100 le pagas al empleado ¿Cuánto te queda de ganancia? ahí está el negocio, si tienes 400 dólares por estación, un call center decente que ya tenga 20 estaciones, 20 estaciones ya pinta a negocio y estamos hablando de 8000 dólares por semana, es lo que un call center cobra al cliente por semana y de ahí sobra para pagar administración y otros... (Entrevista; Tijuana, 2010).

Lo anterior da muestra que Tijuana no sólo posee las herramientas tecnológicas necesarias para el establecimiento y funcionamiento de un centro de llamadas, sino que además cuenta con la mano de obra capacitada y competente para desarrollar este tipo de trabajo a un menor costo. Por lo tanto y debido a estas razones es que los potenciales clientes ven en dicha ciudad un gran lugar para invertir y desarrollar sus objetivos.

¿Cómo lo hacen? Descripción del proceso de reclutamiento, selección y capacitación

Como he mencionado, los call centers representan la emergente industria de los servicios y las telecomunicaciones, que con ayuda de tecnologías como la computadora, el internet, el teléfono o los correos electrónicos. Ha logrado penetrar fuertemente dentro de la economía, y gracias a la globalización han generado lo que Micheli llama “*fabricas de comunicación electrónica*” (Micheli en Meoño, 2011) ó lo que otros autores llaman “*las nuevas máquinas del siglo XXI*” (Meoño, 2011). De la misma forma para laborar dentro de los call centers

se busca que los potenciales agentes cubran ciertos perfiles para poder asignarle un lugar dentro de la empresa, ya que los call centers se encuentran divididos en dos diferentes tipos de servicios es decir: *inbound* y *outbound*. El primero caracterizado por ser el área en la cual los ejecutivos reciben llamadas de clientes, ya sea internos o externos. Dentro de sus principales funciones se encuentran, atención al cliente, soporte técnico, proporcionar información sobre algún acontecimiento por su parte el *outbound*, es el área en la cual los ejecutivos realizan llamadas salientes, entre sus principales funciones se encuentra la venta de algún producto, cobranzas, encuestas, sondeos, etc. A continuación el gerente de la empresa habla sobre *inbound* y el perfil que debe poseer el ejecutivo de cuenta:

Entonces inbound se refiere a recibir llamadas de servicio al cliente, a recibir llamadas de soporte técnico, a recibir llamadas para pedir órdenes...

El esquema de soporte técnico si se busca a alguien que haya tenido un tipo de preparación académica, para el perfil de soporte técnico se requiere pues la high school, se requiere lo más académico posible...

Inbound es llegar a tiempo, sentarte y ponerte la diadema para recibir llamadas no hay muchas cosas que hacer más que dar buen servicio al cliente o dar buen soporte técnico...entonces si el agente no es ambicioso mejor mándalo a inbound porque en inbound no quieres ambición, porque en inbound siempre gana igual. Entonces para inbound buscas un perfil que este casado, que tenga hijos, que sea responsable por qué quieres que venga a trabajar y que llegue a tiempo y que sepa que es dinero seguro... (Entrevista; Tijuana, 2010).

Por otra parte el *outbound* requiere de:

En outbound que es el otro lado de la moneda completamente ahí si se requiere un perfil muy especial, outbound te estoy hablando de ventas, de encuestas llaman a hacer encuestas, cobranzas, estoy hablando de todo lo que sea para hacer llamadas en frio o darle seguimiento a algo ¿no? Para eso si se requiere un perfil más agresivo, el agente tiene que ser más agresivo y el cholo cabe perfectamente ahí, el agente tiene que ser muy ambicioso porque en el outbound se maneja comisiones...outbound es una persona que tenga mucha experiencia tratando a clientes, que tenga un buen servicio a clientes...(Entrevista; Tijuana, 2010).

A continuación se presentan algunas de las actividades diseñadas e

implementadas por la empresa como: el diseño de las campañas que incluye a su vez el reclutamiento, la selección y el entrenamiento de los ejecutivos de cuenta, y como éstos a su vez deben alcanzar los objetivos implementados por la empresa a través de la constante capacitación y evaluación de ellos mismos. Además de mostrar las partes que integran el proceso para el lanzamiento de una nueva campaña, es decir desde el proceso de selección del personal, hasta la implementación de la misma.

I. Reclutamiento:

Los vacantes son anunciados y listados en diferentes formatos de reclutamiento para contratar a los agentes en función de perfil solicitado por el cliente. Es decir se lanza la convocatoria ya sea en periódicos, páginas de internet, por medio de amistades o conocidos, etc. (Power Point; Tijuana, 2010) Es importante describir de forma más detallada como es el proceso de reclutamiento en el call center. La empresa selecciona a los “posibles ejecutivos” bajo los siguientes puntos: 1. *De palabra (20%)* En ocasiones las personas que laboran y han laborado dentro de call centers tejen redes con otras personas y los invitan a colaborar para campañas futuras de las que han sido notificados. El Gerente de Recursos Humanos habla sobre ello:

Los call centers son una comunidad en Tijuana, realmente son una comunidad toda la gente que trabajó en call centers se conoce...muchas veces a mi no me cuesta trabajo hacer reclutamiento porque yo voy al grupo de capacitación y les digo -hey voy a contratar gente- y hablan a sus amigos o a los amigos de sus amigos... (Entrevista; Tijuana, 2010).

2. *Páginas Web (25%)* Gracias a los medios de comunicación como el internet, hoy en día resulta más fácil, rápido y en ocasiones cómodo obtener información, ejemplo de ello son las vacantes para algún empleo, en este caso el internet resulta una herramienta fundamental tanto para la empresa como para los posibles trabajadores. La empresa utiliza las siguientes páginas web para anunciar la oferta de trabajo de la misma.

Realmente por ejemplo ahorita estoy subiendo el vacante que tengo en páginas de internet que son gratuitas Computrabajo, Opción Empleo, Empléate todas esas son las que uso... (Entrevista; Tijuana, 2010).

3. *Redes sociales (10%)* Páginas web como *Facebook* y *Twitter* son comúnmente utilizadas por jóvenes que encuentran en ellas diversos intereses como música, amigos, moda, deportes, empleo y más. El call center cuenta con su página de *Facebook* en la cual podemos encontrar la estructura de su función, sus integrantes, además de ofertas de empleo. 4. *Candidatos previamente entrevistados (10%)* se refiere a las personas que acuden a la empresa a dejar solicitudes de empleo y agendan entrevistas 5. *Publicación de vacantes periódico (35%)* En la mayoría de los casos se lanza la convocatoria para vacantes a través del periódico que al parecer resulta ser la forma más confiable y acertada para la contratación.

Utilizo el periódico "El Mexicano" que nos ha funcionado para reclutar gente... (Entrevista; Tijuana, 2010).

De la misma forma los candidatos a agentes para poder continuar con el proceso de reclutamiento y pasar a la siguiente fase deben cubrir un cierto perfil que es requerido tanto por la empresa como por el cliente. Los puntos que se deben cubrir son los siguientes:

Multiculturales: debido a la condición geográfica y su estrecha relación con Estados Unidos, los agentes deben conocer a fondo tanto la cultura mexicana como la estadounidense, sus diversos estilos de vida, costumbres, tradiciones, lenguaje, modismos y festividades. La particularidad del call center se centra en este punto, puesto que la mayoría de la fuerza de trabajo dentro del mismo, ha obtenido el capital cultural (llamado así por Pierre Bourdieu) que la empresa necesita a través de sus experiencias de vida en el "otro lado", el manejo del idioma inglés y la comprensión del entorno cultural de los clientes con quienes interactúan telefónicamente, son vitales tanto para el agente como para la empresa.

Experiencia en call centers (Power Point; Tijuana, 2010): En muchos casos resulta fundamental para la empresa, que los futuros agentes cuenten con experiencia y conocimiento previo acerca de la industria, es decir deben estar al tanto de las exigencias y los requerimientos que implica laborar en un centro de llamadas.

“Muchas de las personas que contratamos ya tienen experiencia en otros call centers...” (Power Point; Tijuana, 2010).

Algunos conocimientos básicos con los que debe contar el agente son: el manejo del idioma inglés, comprensión cultural del entorno, manejo básico de la computadora y de ciertas tecnologías como el teléfono, el internet, etc. Dentro de esta industria también se les da cabida a las personas que no cuentan con experiencia previa, entonces ¿Por qué se contrata a personal sin experiencia? Gracias a las entrevistas realizadas previamente, es fácil que el gerente de recursos humanos encuentre en muchos de ellos, “la capacidad creadora y emprendedora” que se busca aunque no conozcan a fondo el funcionamiento de esta industria. En numerosas ocasiones la capacidad creadora y emprendedora resulta ser la piedra angular del desarrollo profesional del agente ya que las empresas buscan constantemente el perfeccionamiento y la innovación que estas ofrecen.

Expertos en servicio al cliente o soporte técnico (Power Point; Tijuana, 2010): Como he mencionado la empresa busca cubrir y satisfacer las necesidades de los clientes. Para ello cuenta con personal calificado tanto para *inbound* como *outbound*.

Disponibles entre 6-10 horas por día (Power Point; Tijuana, 2010): Un factor determinante es la cuestión que implican los tiempos, pues debido a su constante relación con Estados Unidos y su ubicación en México, la cuestión de los horarios y días festivos representa laborar dentro de fechas y tiempos diferentes a los establecidos. Durante mi estancia dentro de la empresa pude corroborar lo anterior, ya que en ese momento el call center tenía a su cargo

una campaña de venta de joyas, dirigida a personas que se encontraban en Florida, la diferencia eran tres horas y, los agentes tenían que adecuarse a estos horarios, tanto su hora de entrada como de salida difería de lo establecido. Además gran parte del personal son personas deportadas, que en su mayoría no conocen los días festivos mexicanos y que a cambio de algún incentivo están dispuestos a laborar los días de asueto. El Jefe de Recursos Humanos habla sobre este tema:

Te platicaba el día de ayer fue un día festivo mexicano, entonces... ayer tuve una muy baja plantilla y el cliente estaba muy enojado y dijo que si volvía a suceder poníamos en riesgo nuestra campaña ¿no?... A lo que me refiero es que ellos funcionan bajo el yo te doy tú me das... (Entrevista; Tijuana, 2010).

Ahora, si bien es sabido que dentro de los call centers se da la flexibilización de los horarios de los trabajadores, con lo anterior podemos corroborar que un aspecto fundamental de los mismos, es la disponibilidad de horario debido a la subcontratación de otras empresas que dirigen tanto sus servicios y productos a diversas partes del globo.

Tienen cierto grado de conocimiento del inglés o son totalmente bilingües (Power Point; Tijuana, 2010): Este es sin duda el factor fundamental para lograr obtener un lugar dentro de la empresa, ya que dada la vecindad y estrecha relación con Estados Unidos es vital que los agentes logren establecer una conversación y comunicación fluida con sus clientes a través del idioma inglés. Pero lo anterior no solo involucra el correcto manejo del idioma, sino que además implica el conocimiento de la cultura estadounidense, modismos, la jerga informal, etc. Esta es la última etapa dentro del proceso de reclutamiento del personal. A continuación se presenta la segunda fase del proceso de selección de los potenciales agentes.

II. Selección:

“Antes de contratar a un prospecto ponemos a prueba su nivel de servicio al cliente y capacidad de resolución de problemas y llevamos a cabo evaluaciones

psicométricas a todos los candidatos” (Power Point; Tijuana, 2010). Es decir los candidatos son sometidos a una serie de “pruebas” para poder definir quienes serán los adecuados para ocupar las vacantes. Algunos de ellas son: entrevistas tanto en inglés como en español, pruebas simuladas, resolución de problemas, entre otros. El proceso de selección dentro de ésta empresa cuenta de tres etapas:

1. Entrevista con Recursos Humanos: Esta primera entrevista (en español) es llevada a cabo por el Gerente de Recursos Humanos y, dentro de ella se abordan temas y aspectos generales del aspirante como ¿De dónde es? , ¿Dónde creció? , ¿Dónde aprendió inglés? , estado civil. Además en esta primera entrevista es posible ubicar el área (es decir inbound ó outbound) para la cual el aspirante muestra mayores aptitudes. El gerente de Recursos Humanos describe esta entrevista:

Tienen una primera entrevista conmigo y yo más o menos filtro sus antecedentes, es decir en que call centers ha trabajado, las preguntas básicas... ¿Fue deportado? ¿Dónde vivió? ¿Dónde aprendió inglés? ¿Dónde está su familia? ¿Qué número de hijo es? no trato de involucrarme en lo personal, sino ver señales de alguna problemática familiar si tiene hijos, si tiene esposa, si su esposa está embarazada, disponibilidad de horario obviamente y cosas específicas... (Entrevista; Tijuana, 2010)

Después de esta primera entrevista si el entrevistado por algún motivo no cumple con los objetivos requeridos por la empresa se termina el proceso, pero en caso contrario, si el aspirante aprueba pasa a una segunda entrevista.

2. Segunda entrevista (Evaluación de escritura y expresión): esta entrevista es realizada por el gerente de operaciones y está diseñada para poder evaluar tanto los aspectos generales de la primera como las aptitudes del candidato. Dichas aptitudes son evaluadas por medio de un pequeño examen dentro del cual se le pide al aspirante que simule la venta de algún producto ó servicio para poder observar las aptitudes que se presentan en la operación de servicio al cliente y la resolución de problemas. Asimismo se evalúan las habilidades de

escritura y lectura en inglés como en español. Si se cubren los puntos requeridos se pasa a una tercera y última entrevista.

3. Tercera entrevista con el cliente (si es requerido): Esta es la tercera y última parte dentro del proceso de selección, en la cual el aspirante debe entrevistarse con el cliente (normalmente vía skype) y éste a su vez valorará y tomará la decisión final de contratarlo o no. Dentro de dicha entrevista el cliente podrá valorar diversos aspectos importantes como: el correcto manejo del idioma inglés, fluidez, capacidad para atender y resolver diversas situaciones que se presentan, si tiene experiencia o no en call centers.

Una entrevista con el cliente, es el que toma la última decisión, la mayoría de las entrevistas son vía skype por computadora con cámara web y, eso también hace más accesible que el cliente pueda escuchar cómo suena él en el teléfono y ya el cliente les hace preguntas muy rápidas básicamente para ver como se desenvuelve... prácticamente el cliente es quien toma la decisión... (Entrevista; Tijuana, 2010)

Por último, si el aspirante aprueba esta entrevista con el cliente, continúa dentro del proceso de selección y pasa a la siguiente y última etapa la “capacitación” (que a continuación describiré).

III. Capacitación:

Se lleva a cabo el entrenamiento sobre el producto/servicio ya sea por el cliente o por el entrenador principal. Se siguen estrictos procedimientos para asegurar que todos los empleados nuevos aprendan todo lo necesario para el éxito del proyecto (Power Point; Tijuana, 2010). La capacitación es la última etapa dentro del proceso de selección de personal, y está enfocada tanto en el conocimiento del producto y/o servicio, como en el funcionamiento de la campaña, es decir la totalidad del producto y lo que este implica, además del planteamiento y resolución de dudas por parte de los seleccionados.

Ya en el entrenamiento se hace cargo el coach el que entrena ¿no? y el entrenamiento básicamente es dirigido exclusivamente a lo que es la campaña a que aprendan cosas básicas de la campaña... (Entrevista; Tijuana, 2010).

El primer entrenamiento se lleva a cabo por el cliente y está dirigido a un equipo de agentes ó al entrenador principal, para que éstos a su vez transmitan dichas enseñanzas a los futuros agentes de llamadas. Por su parte el cliente es quien establece los objetivos y las metas que se deben alcanzar, además de proveer la información necesaria sobre el producto ó servicio al cual está dirigida la campaña. Asimismo, durante los entrenamientos se establecen diversas formas de control ya que *“los agentes pasan por entrenamiento continuo (cursos del servicio/producto, actualizaciones mensuales) Así mejorando la satisfacción al cliente”*. Muchas de estas formas de control se establecen a través de las constantes evaluaciones en la eficacia y calidad de sus llamadas, además de “incentivos” que llevan a una mejora en la productividad como: los bonos de puntualidad, asistencia, etc. mismos que vigilan y controlan la eficacia de los trabajadores

En otro sentido aunque el entrenamiento tiene como misión fundamental empapar de conocimiento tanto al coach como a los futuros agentes, en ocasiones éste llega a convertirse en la principal falla de una campaña, dando como resultado el incumplimiento de los objetivos establecidos, ya que muchos call centers debido a la exigencia de los clientes montan campañas en tiempos muy cortos, en los cuales no se logran adquirir las metas propuestas. Es común que algunos call centers no destinen la cantidad de tiempo requerido para la capacitación de sus ejecutivos teniendo como consecuencia que éstos a su vez no dominen del todo la información del producto y/o servicio, así como que no haya tiempo para montar las estaciones, tecnología, etcétera. Pues en la mayoría de los casos lo anterior significa pérdida de dinero y tiempo. El gerente de la empresa habla sobre las deficiencias que podemos encontrar en algunos call centers al momento de montar una campaña:

El 90% de los clientes te van a decir ...quiero que mañana ya tengas la operación, un call center sabio necesita mínimo tres semanas para montar algo, porque es lo que te tardas en reclutar, en preparar las estaciones, tecnología, en los sistemas, todo, necesitas mínimo tres semanas. Entonces muchos call centers con tal de quedarse con el cliente lo echan de un día para otro y ese es pecado capital

porque no tienes bien reclutada a la gente, no tienes bien capacitada a la gente, no tienes bien montada toda la tecnología y eso es un desastre, en muchos centros pasa eso...(Entrevista; Tijuana, 2010).

Las tres etapas anteriormente descritas resumen el proceso de selección y capacitación que los agentes del call center han tenido que someterse para poder formar parte de alguna de las campañas de dicha empresa.

Precarización del trabajo

A través de los años, la creciente industria de los call centers ha sido catalogada como, la nueva forma de explotación ó como las maquilas del siglo XXI, en donde se presentan diferentes formas de precarización y métodos de control hacia los trabajadores de los mismos. Algunas de las quejas presentadas por trabajadores de call centers son: los altos grados de rotación, rutinización y estandarización de la mano de obra, mala remuneración, largas jornadas de trabajo y trabajar bajo altos niveles de estrés. Asimismo, los call centers en su mayoría presentan a sus trabajadores (jóvenes principalmente) un aspecto desenfado y de relajación, donde en muchos casos se lleva a cabo un “trabajo divertido” rodeado de grandes áreas de descanso que cuentan con televisores, sillones, hornos de microondas y un sinfín de elementos que permiten recrear espacios modernos y acogedores.

Otro factor característico de los call centers y hasta cierto punto, un medio por el cual se controla a los agentes, es el llamado al seguimiento de un *script* el cual resulta ser “*una suerte de actuación telefónica*” (Meoño; 2011) que implica cómo debe conducirse un agente telefónico frente al cliente, es decir, el agente debe hacer mano de sus capacidades para lograr entablar una conversación amena con el cliente, en ocasiones utiliza como herramienta el conocimiento previo (como es el caso de los agentes de la empresa donde realicé mi investigación) de la cultura estadounidense. Además, a través de este *script* se dan las indicaciones que se deben seguir paso a paso para alcanzar el objetivo de la llamada. Igualmente existen otros métodos para

medir el desempeño y la productividad de los trabajadores de un call center algunos de ellos son: la evaluación en la calidad de las llamadas por medio del seguimiento y uso correcto de los scripts, las llamadas sujetas a un tiempo determinado, en las cuales el agente muestre una imagen profesional, dispuesta a resolver todos los problemas o quejas planteadas por el cliente y su disposición ante el mismo. A la par, otros métodos como la constante capacitación de los trabajadores lleva a los mismos a pasar largas jornadas de tiempo bajo capacitación empapándose de información que el cliente proporcione respecto a la campaña a la que irá dirigida, al mismo tiempo los agentes se encuentran sumergidos bajo el estrés que les causan las constantes evaluaciones respecto al conocimiento del producto y su desenvolvimiento ante el cliente.

Es importante destacar que la industria de los call centers se encuentra como menciona Meoño (2011) retomando a Leidner siguiendo los mecanismos de las corporaciones de comida rápida *para “mantener fuerza de trabajo joven, mal pagada, con altos niveles pero controlados de rotación y además dispuesta a trabajar jornadas intensas y extenuantes”* como resultado de lo anterior, los agentes no encuentran la capacidad de convertirse en seres autónomos ante la empresa, pues la rotación no les permite establecerse o experimentar al 100% un puesto fijo dentro de la empresa. Además, cabe mencionar que con el desarrollo de la tecnología se ha abierto la posibilidad a nuevos mecanismos de control como cámaras de supervisión en el área de trabajo, el control del tiempo de llamadas y programación de los turnos por medio de computadoras.

Debido al gran auge que en los últimos años han tenido las industrias de las telecomunicaciones específicamente hablando los call centers, podemos observar que éste no es un trabajo que se encuentre totalmente regulado por el gobierno de cada uno de los países en donde se encuentren, muchas son las diversas formas por las cuales los trabajadores de los mismos se encuentra bajo constante vigilancia dando como resultado la precarización de mismo, mi

objetivo en este apartado no es agotar toda la bibliografía existente sobre el tema sólo pretendo hacer una breve mención del tema para conocer de manera un poco más amplia las diferentes partes que conforman a los call centers.

Capítulo 4.
Un estudio de caso.

El presente capítulo forma parte complementaria del capítulo siguiente el cual dará muestra de las diversas etapas, que forman parte de la vida cotidiana de los sujetos de esta tesis y, como su vida misma se encuentra conformada por diversos campos sociales. Así, a través de diversas entrevistas realizadas durante mi estancia de trabajo de campo podré otorgarle a los sujetos las herramientas necesarias para que ellos mismos, y, a través de sus propias palabras nos relaten como sus vidas han estado conformadas por situaciones que se adaptan perfectamente a lo planteado en el capítulo siguiente. Es decir que sus relaciones de clase, CLASE y valor planteadas por Michael Kearney en su texto sobre el poder clasificador y filtrador de las fronteras se han visto afectadas a lo largo de su vida debido a sus experiencias y flujos migratorios.

Además, por medio de la información proporcionada a lo largo del capítulo será más fácil que el lector pueda identificar puntos importantes como: la posibilidad de entender el espacio y la geografía de las relaciones que los sujetos establecen entre México y Estados Unidos que no solo se constituyen a través de las relaciones familiares, sino que también convergen diversos ámbitos como el político, económico, social, etc. Por otra parte es importante destacar la importancia de los procesos históricos que se conjugan dentro de las historias de cada uno de los sujetos, pues en la mayoría de los casos el fenómeno de la migración forma y ha formado parte importante a lo largo de la vida de cada uno de los sujetos. Asimismo, me parece pertinente mencionar que los sujetos han logrado establecer en ambos sentidos de la frontera relaciones más allá de sus comunidades de origen y han creado lazos no solo sentimentales con personas en ambos lados de la frontera. Por ello es importante enfatizar que aunque la investigación se haya desarrollado solo en la ciudad de Tijuana, la información proporcionada nos llevará a diferentes lugares y direcciones por los cuales los sujetos han transitado a lo largo de su vida.

A continuación se presentan parte importante de las entrevistas realizadas a uno de mis entrevistados que es el gerente del call center donde se desarrolló la investigación durante mi estancia de trabajo de campo en los periodos de mayo-agosto de 2010 y febrero de 2011.

Un poco de la historia familiar: antecedentes migratorios y su establecimiento en Estados Unidos.

Mi abuelo materno fue el primero en ir a Estados Unidos, había un acuerdo ahí entre los gobiernos, duró mucho tiempo trabajando y le dieron su seguro social se regresó y después mi papá se fue a Estados Unidos. De hecho mi historia es única porque nosotros tuvimos mucha riqueza en México, que es lo contrario de la gente que normalmente emigra. Cuando mis papas se casaron y tuvieron los primeros dos hijos, tuvieron mucha riqueza, en abundancia tierras, ganado, camionetas, porque se dedicaban a criar ganado, entre ellos puercos, era un gran negocio porque se multiplican a lo bruto, entonces les iba muy bien y había mucha rentabilidad por ahí. Sin embargo mi papa empezó a perder dinero, empezó a perder el piso en muchas cosas y, poco a poco los amigos, la bebida, los vicios, las mujeres otras cosas. Fue perdiéndolo todo hasta llegar a tomar la decisión de que para sobrevivir o para mantener el nivel de vida al que ya se había acostumbrado: “voy a irme al norte”.

Entonces se fue y es algo que mi mamá hasta la fecha le sigue reclamando. Ella dice “no teníamos necesidad de venirnos al norte, si él se hubiera enderezado, o sea hubiera dejado todas esas cosas que lo hicieron perder todo, podía haber recuperado todo”.

Mi mamá siempre fue muy trabajadora y mientras ella administraba las cosas les iba bien. Sin embargo mi papá se fue y vino una pobreza inmediata ¿Por qué? Porque durante una etapa iba y venía, pero no mandaba dinero, muy poco apoyo. Entonces, mi mamá estando en México se vio obligada a lavar ajeno, a planchar, a hacer lo que tenía que hacer para poder tener ingresos y mantener a la familia. Entonces él se fue y estuvo yendo y viniendo. La última

vez que regresó a México fue cuando me procrearon, estuvo diez meses, o sea nueve meses en los que nació, 2 meses después se regresó a Estados Unidos.

Siempre de forma ilegal, como unas ¿qué te gusta? seis, siete veces fue de forma ilegal, la última vez que fue mi papá a finales de los 80 fue con su mica, y fue cuando fue por nosotros, él estando en Estados Unidos trabajaba en una granja, trabajó ahí muchísimos años, entonces vivían en una trilla él, su hermano y algunos familiares. Como vivía en el campo no era un lugar óptimo para vivir ahí con su familia. Vivían solo hombres, entonces como que no se prestaba para tener una esposa e hijos, mi papá fue a Zacatecas a hablar con nosotros y agarró a mi mamá, a mis hermanas y se las llevó. Fue en abril del primer año, porque dos o tres meses después me fui con mi hermano y mi cuñado.

Llegamos a una casa donde eran tres cuartos y vivíamos cuatro familias ¿sí? Estábamos apilados, mi mamá y mi papá dormían en la sala, mis hermanas, mis hermanos y yo dormíamos en un cuarto muy chiquito, un solo baño, horrible la situación. De hecho estaba muy incomodo siempre estábamos apilados, cuando siempre estuvimos acostumbrados a tener comodidad. De hecho los últimos años antes de irnos a Estados Unidos teníamos una cenaduría, entonces mi mamá y mi papá hicieron abundancia ¿no? tuvieron mucho dinero, después lo perdieron completamente, después como de ocho años o menos volvió a haber abundancia pero fue porque... Bueno cuando yo nació, porque teníamos una cenaduría, teníamos una tienda de autoservicio, entonces había mucho dinero y aparte mi otro hermano y yo nos íbamos a vender tamales, entonces ahí aportábamos.

Mi primaria los primeros años de primaria los hice en un colegio privado, fue como que estábamos viviendo otro nivel de vida donde yo me ponía a pensar ¿Qué necesito? Y decía no necesito nada tengo juguetes, tengo... quería cualquier cosa y yo iba y solamente agarraba el dinero de la caja de la tienda y había abundancia a morir, comida y todo ¿no? Mi mamá cocina muy rico hasta

la fecha, siempre tuvo clientela, nos iba muy bien, de estar en una casa con cinco cuartos, de dos baños, un patio enorme en México, a llegar a una casita de tres cuartos pequeñitos con otras tres familias, nosotros pensábamos ¿Qué pasa? No era el tipo de vida al que nosotros estábamos acostumbrados y no nos gustó.

Fue una pelea constante, mi mamá ya estaba embarazada, de hecho cuando ella emigró a Estados Unidos ya estaba embarazada de mi hermanita. Entonces, no sé, nunca les he preguntado, si eso tuvo influencia de que mi mamá estaba embarazada y mi papá dijera: “bueno a este embarazo no voy a dejar que nazca en México”. No sé.

Ya estando en Estados Unidos después de esa casa, nos fuimos a vivir a nuestra propia casita donde era un cuarto, la sala, un baño, súper mega pequeña fue y donde aprendí las primeras palabras en inglés, pues porque no teníamos para pagar la renta, me acuerdo que hacíamos conejitos para sobrevivir, para obtener algo. Mi papá trabajaba pero tenía por ahí otros gastos ¿no? tenía por ahí otra casa que mantener, tenía por ahí otra situación que suele suceder, no le ajustaba para las dos casas.

Entonces mi mamá hacía conejitos, le daban pedazos de tela, los moldes y cortaba lo que era la cabecita, las manitas, el cuerpo, los pies y las orejas, los cortaba y los cocía y dejaba un huequito para meterle algodón. Todos los hermanos, mis hermanos, mis hermanas y yo estábamos metiendo el algodón a las manitas, al cuerpecito todo el día, llegábamos de la escuela y a ponernos a trabajar, todos trabajábamos ¿no? y mi hermanita recién nacida. Pero haciendo conejitos todos y cada quien cocíamos esa aberturita y nos aventábamos la pila de manitas, la pila de patitas y los cuerpecitos, también estábamos cociendo.

En lo que nosotros cocíamos y llenábamos, mi mamá estaba haciendo la ropa de los conejitos de las hembritas y los machos, trajecitos todo eso, también con tela especial. A ella le pagaban 100 dólares por hacer creo unos 200 conejos,

eran muchísimos y muy mal pagado como 50 centavos cada conejo y era un montón de trabajo. Pero era padre porque a pesar de que estábamos en pobreza, estábamos juntos solos en nuestra casa. Era como que ¡woow! Porque para nosotros era enorme porque era nuestra casa, no compartíamos con nadie, era padrísimo me acuerdo, fue yo creo que del tiempo que más feliz viví en Estados Unidos, independientemente de que no teníamos los recursos.

Fue difícil por esa parte, el hermano de mi papá, también estaba allá, se fueron juntos y, tenía un montón de primos, entonces el estar en Estados Unidos era de que cada domingo irnos al parque a jugar beisball con todos los primos, comer carne asada, frijoles y arroz, era ya religiosidad, ir a misa eso sí, al parque, ver la novela y, a dormir. Era ya un ritual muy padre, era muy común porque había un montón de mexicanos en el parque, pocos americanos no se les daba mucho ir al parque, entonces como que hicimos familia, ya estando allá mi hermana se caso, y se fue a Los Ángeles pero por ahí va la vida de allá.

Mi papá tiene como 40 años en Estados Unidos. Ahora toda mi familia esta allá, mi mamá y mis hermanas son ciudadanas americanas, o sea se naturalizaron y mi hermanita nació allá, es la única que nació allá, Esmeralda. Mi papá sigue con su mica, su residencia. Mis hermanos y yo la perdimos, pero ellos son jardineros y ellos son felices allá trabajando, digo si los paran, los sacan porque ellos no pueden estar en el país y los sacan como a mí, pero como ellos trabajan para ellos mismos, no necesitan tener seguro ni nada de eso y mi papá no ha querido hacer el examen, porque después de cierta edad, después de 64 creo ya automáticamente te haces ciudadano, sin necesidad de hacer examen.

Mi mamá duro más de dos años estudiando para el examen. Mi mamá no habla inglés y para el examen de ciudadanía hay más de 100 preguntas acerca de la historia gringa. Pero, es chistoso, mi mamá se las memorizó, no habla inglés pero se memorizó las preguntas letra por letra, palabra por

palabra las cien, no sabía lo que estaba diciendo y no entendía lo que estaba diciendo, pero las tenía memorizadas, se aprendía la pregunta y las respuesta, entonces fue la primera vez a hacer el examen y le hicieron las preguntas pero, no se las hicieron en orden claro, mi mamá se las sabía en orden y cuando le preguntaron ¿Por qué fueron peregrinos a Estados Unidos? ¿Por qué migraron? Ella se quedó como de ¡Ay! caray, porque le hicieron cuatro preguntas en orden que si supo contestar pero la siguiente no era en orden, entonces se trabo y le dijeron: “No te preocupes está bien” y no la pasaron. Ella lloró amargamente, porque mi mamá siempre ha querido poder arreglarle los papeles a mi hermana la que se quedó en México.

Tengo una hermana que se quedó en México, se llama Rosa. Mi mamá quería emigrar a Rosa y a mis tías y a mi hermano el mayor quería arreglarle papeles para poder cruzar legalmente al país. Ella quería hacerlo por sus hijos y por sus hermanos. No pudo y quedó destrozada. Año tras año volvió a estudiar hasta que volvió a ir y le hicieron preguntas diferentes y las supo contestar, cuando le llegó esta misma pregunta, la misma pregunta que la primera y no se la supo, igual le dijeron: “Sabe qué no se preocupe” y ella “¡No no no!” O sea, no se dio por vencida y dijo no me la sé, hágame más preguntas y los que le hicieron el examen como que está bien y le empezó a hacer más preguntas y una por una. De hecho dijo: “a ver si es cierto” y le hizo las 100 preguntas, y las 100 preguntas las contestó. Entonces se quedo así como de jórale! O sea no se supo esa y cuando iba en orden de hecho le preguntó: “¿Por qué llegaron los peregrinos a Estados Unidos?” Y ella dijo: “Por la libertad religiosa” de memoria. Dijo “Esta es la pregunta que te hice, la de la otra vez, la de hace un año” y mi mamá como de “ok” no entendía, mientras no estén mentando la madre, está bien. Entonces la pusieron a escribir en inglés y le dictaron. Dice que se equivoco en algunas palabras pero el migra le hizo el paro y la pasó. Mi mamá se sintió la mujer más realizada del mundo.

Por sus alegrías, es un gran logro más que nada por sus hijos, y, porque ella no estudió. No te comente esa parte, ella fue a la escuela días. La primera vez porque ella quería saber que era la escuela, mi mamá es una de 17 hijos, la segunda de 17 hijos. Tiene un hermano mayor que si fue a la escuela, ella quería ir a la escuela y si le dieron permiso, fue la primera vez que fue y fue cuando conoció a mi papa a la edad de 10 años aproximadamente. Conoció a mi papa y le encanto mi papá, le gustó mi papá ¿no?

La segunda vez fue porque mi papá hacia barquitos de papel y, los ponía en el rio y se iban y, mi mamá se le quedaba viendo a mi papá haciendo barquitos de papel. Esta guapo mi papá.

La tercera vez que fue y la última fue para agarrarse del chongo a una niña que quería a mi papá. Fue y le dijo: “¡Hey ese es mío!” Y la agarró del chongo. Y empezaron a andar como a los trece o catorce años, a los quince, dieciséis se casaron. De hecho tuvieron que ir a otro pueblito, donde si permitían casarse a menores de edad y con consentimiento de los papas. Porque mi mamá a pesar de que tenía corta edad, ya había mantenido a cinco hermanos, ella tenía tres años dice y, ya estaba manteniendo a sus hermanitos o sea les daba de comer y los cambiaba porque era la segunda y la primer mujer, y pues por ser mujer así como que ya. Los hombrecitos en cuanto empiezan a caminar, a trabajar en el campo y las mujeres empiezan a cocinar, a prepararle tacos para llevarle a los hombrecitos era ritual.

Entonces mi mamá nunca pudo estudiar, fue su primer gran logro el poder tener su ciudadanía y después de tres años de estudiar recibió su licencia para poder tener su guardería, un gran logro también. Ha llegado a esos logros muy padres mi mamá a pesar de que no tuvo la escuela que le hubiera encantado, pero no tuvo la oportunidad.

Tengo una hermana que se quedo aquí, yo me acuerdo que nos íbamos a ir al norte y ella le aviso a su novio: “Oye sabes que me voy a ir, mis papas

quieren llevarnos” y le dijo: “No te vayas” la convenció a quedarse y se casó y tuvo a sus hijos. Tiene más de quince años que no la veo, que no voy, de hecho en octubre voy para allá. Entonces tengo una hermana allá, que nunca ha ido a Estados Unidos que quiere. De hecho ya están en proceso sus documentos, mi mamá le va a dar su mica para que pida su residencia ¿sí?

Están esperando porque tienen más de 10 años esperando, o sea mis papas hace 10 años se hicieron ciudadanos, igual mis hermanas, dos de ellas también se hicieron ciudadanas, la otra pues nació allá y mis dos hermanos son jardineros...

Niñez, la experiencia de migrar y su adaptación al nuevo estilo de vida. Las fronteras con y su poder clasificatorio

Nací en Zacatecas, Nochiztlan, Zacatecas. De hecho muchos saben que Zacatecas es uno de los estados que más envían migrantes a Estados Unidos. Yo tenía ocho años cuando me fui a Estados Unidos, mis abuelos vivieron en Estados Unidos. Yo soy tercera generación. Ida y vuelta ¿no?, típico zacatecano.

Mi papá, por más de 40 años ha estado en Estados Unidos ida y vuelta, venía por temporadas se quedaba un año y se iba y así. La etapa donde duró más tiempo sin regresar a Zacatecas fue cuando yo nací. Yo tenía un par de meses cuando él se fue al norte y regresó cuando yo tenía ocho años. Yo soy el número diez de once hijos. Durante esta etapa, murieron cuatro bebés, uno de dos meses, otros de abortos de mi mamá entonces antes de que yo naciera ya habían muerto cuatro seguiditos. De hecho hay cinco años de diferencia, mi hermano el que me sigue es cinco años menor que yo.

Entonces cuando mi mamá se entera que está embarazada de mí, dice: “este es el quinto y este no se me va a ir”. Entonces como que desde ahí empezó a marcar lo mío. Mi mamá hizo un esfuerzo por asegurarse de que yo naciera, superior al que pudo lograr. Entonces, yo nací en un rancho cerca del pueblo, con partera, todos mis hermanos son con partera a excepción de la última que

es Esmeralda, ella nació en Estados Unidos. Yo fui el último que nació en México.

A los pocos meses, ya nos fuimos a vivir al pueblo de Nochiztlan, y, como mi papá se fue al norte nunca envió dinero, nunca hubo por ahí apoyo económico, y pues mi mamá tuvo que trabajar y mi hermano el mayor, que me lleva diez años tenían que sostener a la familia. Entonces estando yo en México yo vendíamos tamales para apoyar a la familia. Mis hermanos y yo vendíamos tamales, mis hermanas vendían cena ahí en la casa. Todo un negocio para sobrevivir, el negocio familiar.

Entonces llegó el año donde me vengo a Estados Unidos. Fue a finales de los 80. Mi mamá y mis hermanas se fueron primero a San Diego. Ellas estuvieron allá tres meses creo, y después mi otro hermano, un cuñado y yo, los tres nos fuimos a Tijuana.

Llegamos a Tijuana a finales de los 80 y cruzamos el cerro, yo me acuerdo que empezamos como a las seis de la tarde, no me acuerdo que día de la semana era, pero mi cumpleaños (eso si me acuerdo). Era un 30 de junio que estaba yo viviendo mi cumpleaños en el cerro, qué extraño ¿no? Entonces empezamos en el cerro a las seis de la tarde y llegamos a San Ysidro cruzando la frontera a las seis de la mañana. Fue un periodo de doce horas de correr, nadar y todo lo que se pudo hacer para llegar.

Yo me acuerdo, te iba a comentar cuando llegué de Zacatecas a Tijuana pues era una enorme ciudad así como de qué onda, fui al cerro te lo mencionaba a las seis de la tarde me llevaron al cerro y me acuerdo que cada que te gusta, cada media hora, una hora estaba yo pidiendo burritos, porque había personas con baldes vendiendo burritos en el cerro, yo le decía a mi cuñado “Rubén ¿me compras un burrito?” Y él “sí” y yo me comía mi burrito y como a la hora, hora y media “Rubén ¿me compras un burrito?” como a la cuarta vez “Ya deja de comer” Y yo “pues tengo hambre” es que andar caminando, corriendo, como

que nos íbamos y nos regresábamos, no sé cómo estuvo pero duramos doce horas de transcurso, de seis de la tarde a seis de la mañana que logramos pasar a San Ysidro. Me acuerdo de bajadas, charcos, pasar debajo de un alambre, de cruzar corriendo el freeway. Me acuerdo todo eso perfectamente, y, me acuerdo que me caía y rodaba y decía: “Pero ¿para qué es todo esto?” Yo no entendía que estaba haciendo algo ilegal, yo no entendía que era parte de ir al norte.

Estaba chiquito, gordito, chaparrito y pues todavía rodaba yo ¿no?, Y llego yo a San Diego y duré como unos 3 ó 4 días que no podía caminar por que estaba todo adolorido. Entonces entro yo a una escuela donde habíamos dos mexicanos, Petra, una niña, y yo. Todos los demás puros gringos de esos güeros y dos tres morenitos, en ese tiempo a finales de los 80 había muy poco latino en Estados Unidos, más en la ciudad en la que yo llegue, Vista condado de San Diego, condado norte de San Diego, había muy poco mexicano.

Entonces, entro en choque cultural, porque yo venía de una escuela privada, de un colegio católico, ahora sí que todos trabajábamos para darme la educación, todos mis hermanos fueron a escuela pública y primaria solamente, ninguno pudo estudiar, a mi me mandan al colegio, como que para fomentar eso, y yo estando en Estados Unidos tengo un choque, porque aparte de que todos son gringos y no hablaba el idioma, pues recibimos mucho abuso psicológico, mucha discriminación, en muchísimos aspectos, mil ejemplos te podría dar. Te faltaría memoria para tantas cosas.

Me di cuenta que había dos mundos, el mundo no americano y el mundo que ya cumplió el sueño americano. Yo estaba en el mundo del inmigrante se podría decir, voy a la primaria, secundaria y continuo la prepa, ya a finales de secundaria o prepa, la high school allá, empecé a juntarme con latinos, porque siempre fue con americanos, sin embargo fue chistoso porque los latinos nunca me aceptaron como latino, como mexicano, nunca, nunca, me miraban como el pocho. Como yo llegue primero, yo más rápido agarre el idioma, y, me miraban

como el pocho porque ellos llegaron después, no hablaban muy bien inglés y no me aceptaban igual, pero los gringos no me aceptaban tampoco porque yo era mexicano, entonces yo estaba como en mi propio mundo.

Por muchos años estuve ahí, no pertenecía a ninguna de las dos. De hecho en primaria me detectaron un problema con el oído, me dijeron “vas a perder el oído” a la edad adulta. Entonces yo empecé a involucrarme con la comunidad sordomuda y ellos me recibieron, y me sentí parte de su cultura, me relacionaba más con ellos, que con los mexicanos, que con los americanos ¿Por qué? Porque en la casa llegaba, estaban viendo novelas, películas, escuchando música y yo hasta hoy en día no escucho la música. Yo escucho ruidos y escucho música pero no detecto la voz, lo que están cantando, tengo que prestar mucha atención o leer la nota, entonces aprendí su idioma.

¿Allá son 4 años de prepa? creo que aquí también. Allá son cuatro de high school y yo terminé en dos años, la mitad del tiempo. Hasta eso mataba mucho tiempo y los dos últimos años de prepa estuve como voluntario apoyando a los maestros. Sin embargo al mismo tiempo que yo estaba apoyándolos terminé mi primera carrera técnica se le puede decir en el colegio en señas. Entonces estude dos años en el colegio que es universidad en señas y terminando los dos años en señas y la prepa me fui al seminario, estuve dos años en el seminario para ser sacerdote. Y ¿por qué? Fíjate ¿Por qué? Porque yo estando en mi mundo, yo buscaba refugio en la comunidad sordomuda pero también en lo religioso ¡jojo! no en lo espiritual, en lo religioso que son mundos separados.

Entonces, por pertenecer me cobijaba ante un velo religioso y, la comunidad religiosa católica me recibía. Me la viví ahí durante la prepa y mucho antes yo participa muchísimo en la iglesia, o sea del 90% de mi tiempo era en la iglesia malamente, muy mal. En aquel tiempo yo me fui al seminario a la orden franciscana, por que buscaba “ser parte de”, buscaba ser parte de

algo. Ni pertenecía con los gringos, ni con los mexicanos, poco con los sordomudos. Era un choque muy fuerte.

Estuve dos años y me regreso a la universidad. Para esto después terminé de estudiar y ya el gringo no me miraba como un inmigrante, me miraba como un hombre exitoso, preparado, con carrera, con carro del año. Todo lo debía claro, pero tenía la imagen, el perfil de una persona exitosa con corbata, traje, carro del año y casa. A los 21 años compré mi primer casa en Mira Mesa.

Yo tenía la imagen de exitoso, como de alguien que había logrado el sueño americano y los gringos me “respetaban”. Tal vez respetar no sea es la palabra, pero mínimo me aceptaban, no respetaban, nunca me respetaron, me aceptaban, como que “¡órale pues está bien!” Sin embargo siempre fui un mexicano. Nunca quise ser gringo. Aun así, nunca fui parte de su identidad. Menciono eso porque toda mi familia se quedó y muchos son inmigrantes, entonces cuando mis hermanos querían ir al banco a procesar algún documento ó querían ir a algún lugar de apoyo ó lo que sea, me pedían que fuera con ellos, porque cuando iban solos, no los trataban y no los tratan igual. No los apoyan. Es cómo, si aquí va una indígena a solicitar algún trámite. La gente no las atiende igual que si llega un licenciado, un güero, blanco, alto de ojos de color y se nota, igual allá. Yo fui el único que estudie, el único que hizo carrera.

Entonces ¿qué pasa? Por allá del 99 tuvimos problemas legales mis hermanos y yo, no tienen papeles, yo tampoco. Ellos optaron por quedarse en Estados Unidos, dijeron nos quedamos en Estados Unidos somos jardineros no necesitamos green card, y se quedaron. Yo por 10 años peleé mis papeles y dije “tengo que tomar la decisión o me voy a ejercer mi carrera a México ó sigo de jardinero, porque lo sé hacer es una profesión que me enseñó mi papá”.

Deportación, Tijuana y sus primeras experiencias en la ciudad

Tijuana ahora sí que en sus dos etapas: antes y después. Antes del enamoramiento y después del enamoramiento. Antes yo la miraba como una ciudad sucia, polvosa, pobre, desordenada, no sé cómo definirla, porque yo venía a Tijuana viviendo en Estados Unidos, yo venía a Tijuana al médico, me salía mucho más económico.

Mi concepto de Tijuana era “doctor y tacos”. Y en una ocasión fui a la Revu como estudiante universitario, cuando ya era parte de la aceptación gringa de “vámonos de reventón a la Revu” pero es chistoso, venía aquí y venía el güero “hey güero, hey güero” Porque pensaban que no hablaba español. Tuve dos experiencias, una de visita y otra fue cuando llego a vivir.

De hecho cuando a mi me dijeron que perdí mis papeles y me iban a deportar recibí una carta del gobierno y me dijeron: “Tienes 30 días para salir del país” dije, “Están locos como me voy a salir del país, qué voy a hacer a México, no sé nada de México” tenía ese temor de que voy a hacer a México y ¿dónde voy a vivir? ¿Voy a vivir en Tijuana? ¿Qué voy a hacer? Me van a secuestrar, me van a matar, no sé qué va a pasar.

Entonces escogí no salirme voluntariamente, fue un gran error, después me sacaron. Llegué a Tijuana. Me acuerdo que me detuvieron y yo traía un traje azul, camisa azul de cuadros y una corbata sólida azul, y, me tuvieron como una semana detenido, durante esa semana mi ropa la doblaron, la metieron en una bolsa y la tuvieron ahí. Después de una semana, me acuerdo que no me pude bañar porque me traían de lugar en lugar, no pude tener un lugar para bañarme. El caso es que salí de estar detenido, apestando, después de cuatro ó cinco días sin bañarme, la ropa arrugada, el saco arrugado, la camisa arrugada, el pantalón arrugado, todo apestando.

Entonces entro a México, y, me acuerdo que el licenciado me quitó las esposas así como de vete, y yo mire una puerta giratoria de metal y, lo único

que estaba mirando y pensando: "Voy a entrar" y lo hice, antes de pisar México sacudí el polvo de mi zapato y pise México, después sacudí el polvo del otro y entró mi segundo pie a México y no volteé hacia atrás, lo hice por algo bíblico. Por ahí algo bíblico habla de que, cuando un pueblo no te acepta, no te quiere sacude el polvo de tus sandalias y continua al otro y así lo hice, "Ah ok, este pueblo no me quiso" sacudí mis pies y entré a un pueblo nuevo, para no meter a este pueblo polvo de otro pueblo que no me quiso, no me aceptó y aparte no voltear hacia atrás porque por ahí una historia del antiguo testamento habla de que si volteas hacia atrás suspirando y anhelando lo que dejaste te vuelves estatua por ahí una historia lo menciona. Entonces yo no volteé hacia atrás porque yo no tenía nada que ver hacia atrás, mi futuro y lo que me espera es aquí, donde me voy a quedar todo el resto de mi vida, me mentalicé a lo que iba a hacer, entré a México caminando, llegué a la Revu crucé un puente, lo primero que hice fue comprar.

Traía yo 20 dólares en la bolsa y con esos 20 dólares me compré una camiseta era negra todavía la tengo con un cuadrado que dice "Hecho en México" la aguilita y atrás también. Un objetivo era para sentirme limpio y dos para pertenecer así como que "jeeehhhh! ¡Soy mexicano!" Porque no me sentía mexicano cuando entré a Tijuana me compré mi camisa y luego miré que tenían una mochila. Compré la mochila para poner mi saco y mi camisa. Traía mi mochila con mi camisita blanca y el verme limpio con una mochila nuevecita para mí era importante, la imagen.

De ahí, a una cuadra estaba un gigante que ahora es un Soriana y entré, me compré un desodorante, fui al baño y me aseeé lo más que pude, me puse desodorante y me fui a caminar, me quede con 2 dólares después de esa compra, fui derecho a un hotel, que yo conocía por que había ido cuando deportarón a mi mejor amigo, esta por allá en el centro. Fui y les dije "mira yo ya había estado aquí y necesito un cuarto pero pues van a venir a traerme mi ropa y traerme mi dinero" y me dijeron "no te preocupes" en ese rato llego mi

familia con maletas y les llamé para avisarles que ya estaba en México. En fin llego a México y yo sabía que era para toda la vida, yo sabía que tenía que hacer vida aquí. Sin embargo una parte de mi decía “que feo esta Tijuana, que sucio, que desordenado” y otra parte de mi decía “ignora todo eso por que necesitas hacer vida acá” y sabía una cosa, yo sabía que solo viviendo en Tijuana no la iba a armar, por muchas cosas, porque solo, en una ciudad como Tijuana donde existen muchísimas tentaciones y más con los amigos, sabía que estando solo sin familia iba a ser muy riesgoso y lo primero que hice fue ponerme de acuerdo con mi novia y decirle “Pues que onda, ya habíamos hablado de casarnos, ya estábamos comprometidos pues hay que casarnos y te vienes a vivir a Tijuana” ella no lo pensó y probablemente hizo un par de trámites por allá y llegó a Tijuana.

Yo llegué el 13 de mayo del 2005 a Tijuana y ella llegó el 12 de julio, dos meses después. Durante esos dos meses, yo llegue a vivir a una casa, estuve en un hotel como tres ó cuatro noches y me di cuenta que se me iba a ir todo el dinero ahí, por suerte un familiar lejano de mi suegra ni siquiera mío, de mi suegra, vive en Tijuana. El primo de un primo, algo así. Entonces ella se comunico con el señor, nos vimos en un lugar y me dijo: “puedes quedarte a vivir en mi casa si quieres” y me fui a una casa súper humilde donde, no había piso, de hecho era de tierra y no era parejito, el baño no tenia puerta o sea, eran dos puertas mal recargadas y si tú estabas haciendo tus necesidades te miraban y pasaban y tú ahí, como qué pena, era muy incomodo.

Además, me toco dormir en una cama personal, pero con otro niño, o sea uno de los tres niños que tienen y yo pensaba “aparte de que no es mi familia, me siento incómodo y yo adulto con el niño no vayan a pensar mal”. Vivía muy incómodo, eso sí comía riquísimo. Esa fue mi primera experiencia, duramos 2 semanas en esa casa y luego rentó el señor otra casa donde ya tuve mi propio cuarto. Me trajeron muebles que tenía allá y me sentí más en casa. Al entrar al cuarto era como si estuviera en Estados Unidos.

Lo que me ayudó muchísimo, fue cuando al poco tiempo (dos semanas después) empecé a trabajar en Telvista. Después a los dos meses, llegó mi esposa e hicimos familia, ya éramos dos, ya no era yo solo, eso me ayudó mucho a amortiguar el choque cultural. Porque yo siempre le he hablado a ella en señas y en inglés, nunca en español, nunca le hablo en español rara la vez que le hablo en español.

Entonces, yo ahí como que amortiguaba. Un problema fue que mi español era muy pobre, cuando yo hablaba español hablaba como un niño de siete años, palabras muy básicas no desarrollaba...“como ustedes hablan un español impresionante” Yo quisiera el español como ustedes, tienen un vocabulario muy fino.

Después, Horacio tú lo conoces, me conoció, él fue de mi primer grupo que capacite en Telvista en el 2005. Cuando él me conoció no hablaba bien español, cuando yo hablaba español todos se me quedaban viendo cómo “este güey “porque mi español era muy pobre y sí me comunicaba, yo podía hablar muy agusto con una persona de limpieza, con el guardia porque hablábamos igual y no tenía que preocuparme por la formalidad ó tener un dialogo extenso y propio. Entonces, yo no tenía un gran vocabulario, tenía un vocabulario de niño de 7 años, me di cuenta y dije: “Espérate, estoy en México y si quiero crecer profesionalmente tengo que mejorar mi español por respeto a las personas con las que tengo enfrente” y empecé a mejorar mi español. Comencé a cuidarlo, a pedirle a la audiencia con la que estaba su apoyo para aprender. Si decía algo mal por favor que me corrigieran para ir mejorando por respeto los demás, y tuve no se más de 400 estudiantes y cada uno de ellos me ayudó. Me apoyo muchísimo para ir mejorando mi español.

Lo bueno que me pasó es que hubo mucho donde amortiguar el golpe, el trabajar ahí, mi esposa, el trabajar en un lugar donde hablaban inglés, amortiguó, por eso no fue como una curva drástica, fue menos dolorosa.

Durante el periodo en el que intenté adaptarme, fui a buscar trabajo a una empresa que esta a una cuadra de aquí, una llantera que está en Estados Unidos, es la misma cadena. Yo, allá era encargado de recursos humanos de administración y nómina, yo le hacia el cheque, le firmaba el cheque al director de aquí y cuando llegué, fui con él y le dije: “Mucho gusto pues yo soy Frankie” y se quedó así como de tú eres el que me firmaba los cheques y le dije: “Voy a vivir en México, he perdido mis papeles, estoy deportado y voy a hacer vida acá.” Él muy grosero y me dijo: “Tú no vas a hacerla en México ¿Tú sabes cuánto cuesta un taco aquí en Tijuana?” Y le dije “pues no” y me dijo “Un dólar, 10 pesos, entonces dijo ¿sabes cuánto le pago a ese contador que tengo ahí en la administración?” Y le dije: “No tengo ni idea”; Le pago mil pesos por semana. Es imposible que alguien como tú, se acostumbre al tipo de vida de Tijuana, porque tú estás acostumbrado a ganar mil dólares por semana.

El me dijo algo que era muy cierto, pero la manera en que lo dijo no era muy correcta, tal vez no lo hizo a propósito pero si fue humillante, me humilló se portó muy grosero. Me dijo “no la vas a hacer, te recomiendo que te brinques”. Se portó muy grosero. Me hizo sentir como basura. Pocas veces en mi vida me he sentido como ese día, me hizo sentir como si no fuera yo nada.

Me salí del lugar y le dije: “Bueno gracias, con permiso, me retiro.” Caminé desde aquí a una cuadra hasta la revolución, fueron como seis horas caminando y durante esas seis horas pensaba “¿Que voy a hacer? ¿Cómo voy a vivir? ¿De qué voy a vivir?” O sea mi carrera no cuenta acá en México, si aprendí y siempre estudié para aprender, no por el papel pero pues no sirve mil cosas pasarón por mi mente y dije “bueno hay una manera de hacer las cosas ¿no? trabajando”. Después conseguí trabajo y empecé a echarle ganas. Te menciono esto porque aquí a una cuadra esta ese lugar. Y ahora yo soy el dueño de este lugar. Somos tres socios, uno principal que está en el DF, mi jefe el director general y yo, somos los socios pero la ironía es que apenas a una cuadra esta el mismo gerente, el director de ahí, que no me dio trabajo, eso no

lo comparto a todo el mundo pero es una satisfacción interna de que, “gracias por tú motivación” me sirvió lo que dijo para demostrarle lo contrario. Después de seis meses de visitar lugares y cuando los extranjeros me preguntan ¿oye como llego al CECUT? Me di cuenta de “pero es que yo ya soy de aquí, yo ya sé, yo ya conozco”, una de las primeras cosas que hice fue comprar un mapa de Tijuana y me puse a estudiarlo, las delegaciones, todo Tijuana y ahorita te conozco lo suficiente de Tijuana para recorrerlo, caminarlo y sentirme más en casa, eso ayudo mucho y más cuando le digo direcciones a alguien o como llegar a algún lugar me siento más de aquí.

Tijuana después se volvió mi casa, mi hija nació aquí, de hecho este domingo cumple un año de nacida. Hoy en día en Tijuana respiras y huele bonito, cuando antes apestaba, cuando llueve y se para la lluvia salen los olores, los aromas y apesta, pero ahora lo extraño, ya he viajado un par de veces a diferentes lugares como el DF Veracruz y Oaxaca y, cuando regresas es como llegar a casa. Es mi casa. Así me siento. Pero fue un enamoramiento de poco a poco, hasta ahorita, decir que sí amo Tijuana es mi casa, es mi hogar, me ha dado de comer, me ha dado techo, me ha dado una familia, esa es Tijuana.

Inserción al mundo de los call centers, primeras experiencias en México. Revalorizados y reclasificados a través de las fronteras.

Algo chistoso sucedió cuando me iban a sacar, mi hermano mayor me dio el consejo más sabio que pudo haberme dado y me dijo: “No vayas a decir que eres deportado”, yo no sabía porque, simplemente obedecí y dije: “Ok si tú me recomiendas que no diga no digo”. Cuando llegué a México y nadie sabía que era deportado, nadie absolutamente, porque hay dos tipos de deportados: el deportado delincuente, y el deportado por cuestiones legales que fue mi caso. El estigma por eso lo que me dijo mi hermano, porque independientemente que yo era deportado delincuente, me iban a poner el estigma de delincuente.

Insisto hay dos tipos de deportados, el que sale, ya sea delincuente o no delincuente pero que tiene solamente el valor del inglés (o algunos ni siquiera eso, no alcanzan a aprender el idioma) y el deportado preparado.

Entonces son dos mundos diferentes, en mi caso yo ya tenía experiencia en call center, fue lo único, cómo te diré todo fue un choque cultural para mí, pero fue lo único que mantuvo estable lo emocional. Entré a trabajar a una empresa de la competencia que es Telvista, empecé a trabajar ahí y me recibieron. Fue cuestión de segundos donde como que dos pedazos se unieron exactos, me di cuenta que eso es lo que había estado esperando toda mi vida, el ser recibido, el ser aceptado, el ser así como que parte de un equipo ¿no? Y lo sentí por primera vez en mi vida, lo sentí y fue padrísimo ese sentimiento, todavía cada vez que paso por ahí suspiro, porque digo: “Esta fue mi casa y siempre voy a estar muy agradecido con Telvista”.

Duré dos años ahí y de inmediato me sentí respetado como humano, no por lo que sabía, no por mi experiencia, por que cuando llegué oculté mi experiencia laboral, porque entré al piso de agente y les tardó un mes en darse cuenta de mi perfil, mi experiencia, pues, yo ya tenía lo académico, la experiencia, entonces hicieron algo que nunca habían hecho. Entré a Telvista escondiendo mi curriculum porque no quería espantarlos y que me dieran chamba. Entré y después de tres semanas vieron mi esfuerzo y mi trabajo pues lo hacía muy bien, entonces me dijeron “muéstrame tu curriculum”. La empresa tienen políticas que un empleado tiene que durar mínimo seis meses en el piso antes de ser considerado a ser promovido, y ese ser considerado tarda otros seis meses, entonces alguien de cajón dura un año en el piso, yo duré un mes.

Cuando yo iba caminando en los pasillos me preguntaban: “¿Tú eres Frankie?” y yo como que sí “Felicidades”. Todo el mundo me conoció porque fui el primero en romper el esquema ortodoxo de promociones. Estuve ahí dos años y fue un choque cultural, porque a pesar de que me aceptaron y me recibieron

muy padre, muchas cosas estaban chuecas. Telvista está muy moderno y todos hablan inglés eso fue lo que me ayudo a amortiguar el choque cultural para decirlo correctamente. Entonces cuando empecé a trabajar ahí, me reciben y yo me sentía como pez en el agua. Antes de eso fui profesor en San Diego State University, en la Universidad de San Diego. Fui profesor de teología dos años entonces, yo ya traía la experiencia. Telvista me ayudo a mantener la estabilidad emocional por así decirlo, porque yo desde los catorce o quince años ya era voluntario en un call center. Seguí trabajando y trabajé en AT&T me pagaban.

Cuando vine a México ahora sí que lo primero que encontré fue call center y me quedó como anillo al dedo porque era lo mismo a lo que me dedicaba, que es muy raro que la gente encuentre aquí algo que hacían allá. Entonces yo tuve eso, todo lo demás era diferente para mí, menos el tema del call center. Lo sentía cómodo, lo que tuve que hacer es ocultar mi curriculum porque no me iban a contratar en ninguna parte. En aquel momento llegué y lo primero que me dijeron era que no iba a ganar lo que ganaba allá, lo que ganaba allá en una semana aquí lo iba a ganar en un mes, iba a ser muy difícil, pero yo estaba preparado.

Entré a una operación, y, algo chistoso dentro del call center estando allá yo nunca fui parte de algo y, cuando llego aquí el grupo al que estábamos siendo entrenados éramos como unos 26 aspirantes, ellos me empezaron a decir Frankie, el nombre que ahora todo mundo me dice. Fue en base a ese primer grupo de entrenamiento del call center, porque cuando llegué aquí y también allá me conocían como Francisco ó Frank y mi familia como Pancho, y, en mi casa lo íntimo es Pancho. Tío Pancho. Solamente afuera Francisco ó Frank pero llegando a México me pusieron Frankie. Fue algo padre porque fue una manera de recibir esa aceptación.

Me incorporé al grupo y fui parte de ellos, no les dije por qué estaba en México, si era deportado o no. No sabían, pero me recibieron muy bien. Me

recibieron como el gringo en México, porque mi español no era muy bueno. Me recibieron muy bien y fue como estar en casa, al mes y medio fue cuando me pidieron apoyo para entrar a capacitación y dejé de estar en la operación y entré a la capacitación eso fue en el 2005 hace más de cinco años y pues así es como entre a México a los call centers.

¿Cómo funciona un call center? ¿Quiénes lo integran y que requisitos deben cumplir?

El mundo del call center te lo explico, la industria de call centers está dividida en dos mundos, la industria de inbound y la industria de outbound. La industria de inbound es muy popular y la mayoría de inbounds se van a India, de hecho una de las cifras más fuertes es en India por el costo. Allá al cliente le cobran \$ 3 dólares por hora, en Filipinas cobran 3.50 dólares, en Sudamérica cobran \$4, \$4.50 ó \$5 los mejores pagados, por su parte Telvista que es el rey de call center aquí, cobra 13 dólares la hora, en Estados Unidos un gringo paga a más de 20 dólares la hora, si va a México en Telvista pues se ahorra 7 dólares, pero si se va a India se ahorra muchísimo, se ahorra el 70%.

Entonces para que te des una idea eso inbound se refiere a recibir llamadas de servicio al cliente, recibir llamadas de soporte técnico, recibir llamadas para pedir órdenes, cuando tu vas a llamar a pedir una orden por ejemplo de Avon quien recibe es inbound ,y, para esa industria se requiere mucho a la persona en este caso hablando de México que hable muy buen inglés, se exige el mejor ingles posible porque están llamando ya sea a solicitar soporte técnico o atención a clientes y, el cliente es muy exigente, el gringo no quieren ser transferidos a India detestan India, llaman a pedir apoyo con su computadora, a pedir soporte técnico y les contesta un hindú que habla muy mal inglés, se frustran por que están pagando por un producto. Aquí en México tenemos ese valor que el inglés es mucho mejor que el de India. Para inbound es lo esencial, el perfil que se busca a inbound es una persona que tenga mucha experiencia tratando a clientes, que tenga un buen servicio a clientes, luego

hablo de outbound.

Pueden ser los retornados que hablan bien el inglés, y son muy buenos porque esos deportados allá trabajaron en jardinería, en construcción, carpintería, pintura, limpiando propiedades y pues todo lo que hacían era servicio a alguien más, servicio al gringo y como lo hacían cara a cara o tal vez por teléfono y recibían llamadas para ellos el atender servicio al cliente es facilísimo, y, de por sí en nuestra cultura es muy cálida a eso agrégale que hablas inglés, también agrégale que tienes experiencia tratando a gringos, que conoces la cultura por lo tanto eres bilingüe y bicultural que eso es algo que no tiene ningún otro estado.

Call centers hay en toda la república, pero en Tijuana, niquiera en Mexicali, en Tijuana el valor agregado la gente es bilingüe pero también es bicultural y conocen la cultura y que pueden relacionarse con el cliente, pueden hablar de temas que queramos, lo conocen y lo dominan. Y los gringos creen que están hablando a San Diego, normalmente damos instrucciones en los entrenamientos que si preguntan “¿Dónde estoy llamando?” conteste “A San Diego, al centro de San Diego al downtown” como hablan muy bien inglés, como están familiarizados con todo lo que está pasando en Estados Unidos piensan y se dan cuenta que este tipo sí es de Estados Unidos y “¿Porque te apellidas Hernández?” Pues hay miles y millones en Estados Unidos, no hay novedad en el apellido.

El perfil de un inbound el mexicano lo tiene al 100% y la ventaja que como todo es por teléfono, la imagen no afecta tanto, el que tenga tatuajes, el que este pelón, que se vista muy guango muy suelto no afecta porque todo es por teléfono. Aunque por otra parte, el que no haya una relación visual podríamos decirlo, los trabajadores tiene que cumplir un perfil. Por eso en este caso decimos que "docilizan" las personas ¿no? y de hecho un call center, un buen call center exige una buena vestimenta, exige camisa de manga larga, de botones, si es posible corbata y de supervisor para arriba obligatoria debe de ser la corbata, si es

posible el traje, el pelo que este largo y que este peinado, porque cambia por completo la imagen.

Si un agente quiere crecer en esta industria, si un cholo quiere crecer en esta industria, tiene por completo que cambiar su imagen, su forma de hablar, su forma de vestir, su forma de actuar, todo, de hecho está comprobado que si un cholo, un deportado cholo va a trabajar y cambia su imagen, es decir, usa corbata, sí cambia su personalidad ya estando en el teléfono, se vuelve más profesional y más consciente y sí varía mucho eso, entonces es importante que cambie.

El perfil que se busca es alguien que sí esté dispuesto a seguir esas reglas y algo muy interesante del perfil cholo por así decirle, tienen muchas ventajas y pocas desventajas. Una muy fuerte ventaja es que son personas muy leales, muy fieles, cuando ellos identifican a un líder, cuando ellos te dicen: “Tú eres mi líder y yo estoy contigo” son muy leales, muy fieles y, si tú les pides algo y lo hacen siempre buscan la manera de complacer y de apoyar eso es un perfil muy importante. Además, son personas que respetan lo suyo. Es decir, si ellos están en un call center, ellos cuidan su call center no permiten nadie más que vengan a vandalearlo, a pintarlo, a destruirlo porque es su casa y eso es un pacto muy lindo. Muy importante es que cuidan su territorio, a sus compañeros y son muy de respaldarse uno al otro.

La desventaja y ya nos pasó aquí automáticamente cuando juntas a 2 o 3 cholos automáticamente sale el líder de ellos, y, si el líder no está a gusto y no se hace lo que ellos ven necesario o apropiado y si el líder se va, se van todos. Ya paso una vez donde había una operación grande y no estaban muy contentos por cosas que estaban pasando y el líder decidió irse y les dijo: “¿Saben qué? Ahorita mismo nos vamos”. Entonces todos sin pensar en su familia, en sus hijos, en la renta, en si van a encontrar trabajo o no, se levantaron y se fueron porque son fieles a su líder, porque son fieles a su pandilla, a su grupo. En mi caso, como ya tengo la experiencia de vivir entre cholos, de conocerlos y de ser amigo de ellos

puedo relacionarme muy fácil con ellos. Independientemente de que no tenga tatuajes, de que no me vista como cholo, pero puedo relacionarme con ellos. “A lo mejor no me vez como cholo pero te conozco, soy uno como tú”. Haciéndome su líder he logrado hacer diferentes cosas con perfiles de cholo. Dentro del perfil inbound se busca mucho eso y el otro esquema de soporte técnico si se busca a alguien que haya tenido un tipo de preparación académica, para el perfil de soporte técnico se requiere pues la high school, se requiere lo más académico posible, porque si esta mas difícil el soporte técnico. Eso es del inbound, dentro del inbound lo que más afecta es la impuntualidad y la inasistencia. Cuando no vas a trabajar o cuando llegas tarde afectan por completo, porque inbound es llegar a tiempo, sentarte y ponerte la diadema para recibir llamadas. No hay muchas cosas que hacer más que dar buen servicio al cliente o dar buen soporte técnico pero estar ahí.

El outbound que es el otro lado de la moneda. Completamente se requiere un perfil muy especial. Cuando digo outbound te hablo de ventas, de encuestas, llaman a hacer encuestas, cobranzas llamar, te estoy hablando de todo lo que sea para hacer llamadas en frio o darle seguimiento a algo. Para eso si se requiere un perfil más agresivo. El agente tiene que ser más agresivo y el cholo cabe perfectamente ahí. El agente tiene que ser muy ambicioso porque en el outbound se manejan comisiones, entonces si el agente no es ambicioso mejor mándalo a inbound, porque en inbound no quieres ambición, porque en inbound siempre se gana igual. Para inbound buscas un perfil que este casado, que tenga hijos, que sea responsable porque quieres que venga a trabajar y que llegue a tiempo y que sepa que es dinero seguro. Pero una persona muy ambiciosa, una persona que quiere dinero, una persona que a lo mejor no tiene hijos pero quiere dinero porque le gusta gastar, etc. es la que quieres en outbound. Ahí están los solteros, los que tienen novia y quieren darle lujo, los que tanto tienen un hijo y que están obligados a darle una pensión, los perfiles son diferentes. El outbound sí exige a una persona extrovertida que sea líder para que mueva, en inbound pues no. De hecho lo creativo esta en outbound, en inbound no quieres a una

persona que este creando, porque en inbound está ya todo estructurado y buscas un perfil que siga estructuras, que no sea creativo, porque el creativo es para outbound para que busque diferentes maneras de hacer lo que tiene que hacer. Habemos diferentes personas que somos muy creativas y todo lo hacemos diferente cada vez y nos gusta estar innovando, nos gusta estar pensando y pues en inbound después de un mes te aburres, después de dos meses ya que flojera dices “quiero otro reto” y esos son los buenos para outbound. Lo único bueno de inbound es el pago fijo eso es muy bueno, pero las personas que buscamos crecer, que buscamos aprender, que buscamos desarrollarnos, el outbound es el perfil ideal.

En Estados Unidos exigen muchas leyes y aseguranzas que debes de tener. Según los estudios que se han hecho los costos por hora de un agente son más de 20 ó 25 dólares y sí yo voy a pagar un salario por semana 250 dólares mínimo y eso es un salario muy bajo en Estados Unidos. Aquí en Tijuana solamente pago 100 dólares la mitad o menos y eso es decente y si agrego programas de motivación, incentivos. El empleado, allá de renta paga unos 600 dólares ó 700 por un espacio que aquí cubre con 200 dólares por lo tanto te ahorras más de la mitad en Tijuana. La luz todos los gastos también, la telefonía es un costo muy barato que sí en Estados Unidos es muy barato aquí con una telefonía pagando 500 dólares por mes tienes ya un call center para 50 estaciones y, para que te des una idea un buen call center cobra 10 dólares por hora en Tijuana en promedio y hay otros como nosotros que se baja a 6 ó 7 dólares por hora.

Entonces si multiplicas 10 dólares por 40 horas por semana son 400, por estación estas cobrando 400 dólares, de esos 400 dólares le pagas 100 al empleado ¿Cuánto te queda de ganancia? ahí está el negocio, si tienes 400 dólares por estación. Un call center decente con aproximadamente 20 estaciones, pinta a negocio. Y estamos hablando de 8000 dólares por semana es lo que un call center cobra al cliente por semana y de ahí sobra para pagar administración

y otros. Aparte de que es más barato te ahorras el 50% en empleados, no es lo mismo tener a un gerente en Estados Unidos que tenerlo acá, allá mínimo 1000 dólares por semana en salario. Por otra parte el perfil mínimo que un gerente debe cumplir son unos cinco años de experiencia en un call center, en Estados Unidos un gerente cobra 1000 dólares por semana mínimo y aquí un gerente si bien le va le pagan menos de la mitad, unos 450 dólares y eso es para estar viviendo en Tijuana ganando 5000 pesos por semana esta decente, digo depende de donde vivas pero si pagas 4000 de renta, en una semana pagas tu renta, las tres semanas que quedan pagas tu carro y otros gastos, tus tarjetas de crédito lo que sea, en un salario te ahorras más del 50% en empleados y más del 50% en administración, y, gerencia es reducir costos en todos los aspectos telefonía, empleados...

Las leyes de México protegen mucho al empleado, el perfil cholo es muy grillero esa es una desventaja, entonces si ellos se encuentran en una situación donde ven injusticia dicen: "Hey eso está mal", y hacen una revolución, existen centros que por reducir costos y generar más dinero a veces ponen el ojo en el dinero y descuidan el valor capital, el capital humano, y, eso es delicadísimo porque el empleado es el cimiento de cualquier negocio en este caso del call center. Yo lo he visto muchísimas veces donde ni siquiera los dejan ir al baño, en Tijuana donde ni agua les dan que es algo esencial, un call center debe tener agua disponible para sus empleados y muchos call centers no hacen eso, muchos call centers para no pagar más no ponen aire acondicionado, entonces cuando tienes muchas máquinas, cuando tienes más de diez computadoras en un lugar y el calor humano y no les pones aire acondicionado se vuelve muy frustrante. Hay personas que por no gastar más en luz les sale peor, porque muchos renuncian, el peor enemigo del call center en Tijuana es la competencia. Hay más de 100 call centers en Tijuana de los cuales tal vez el 5% son call centers reales, establecidos, formales y éticos. Por ejemplo Telvista, que son los principales, el nuestro que es muy pequeño pero pues formal, hay muchísimos y no todos con la formalidad que deberían.

Yo creo que el tema del entrenamiento es donde más fallan los call centers porque yo he ido a muchísimos como consultor en el área de entrenamiento y veo lo pobre que están en esa área. Tú le preguntas a una persona ¿por qué renunciaste a tu trabajo? La gente piensa que por el dinero, cuando en realidad el dinero es el factor # 5. Uno de los primeros factores, el primerito es mi supervisor no me trataba bien 2. No me desarrollan, no me enseñan, no sé cómo hacerlo; un pobre desarrollo, las condiciones de trabajo no son óptimas y no se me agradece por lo que estoy haciendo por último el dinero es como el 5°.

En el entrenamiento debe de haber una inducción a la empresa y en esa inducción se le tiene que enamorar al empleado de la empresa “Esta es la empresa, esta es tu empresa” esta es la historia, es una empresa formal, solida, establecida “este es tu plan de carrera administrativo” Se les tiene que dar todo eso, se les tiene que dar el crecimiento en base a competencias no en base a preferencias o dedazos como decimos en México. Se les tiene que enamorar y muchas empresas no hacen eso no enamoran a los empleados. Hay una palabra no sé si se traduzca literalmente al español que significa hacerte dueño de la empresa, ponerte la camiseta y sudarla. La única manera es conociendo que camiseta me voy a poner, muy poca labor de venta se hace hacia el empleado para que se enamore de la empresa, de entrada eso se debe de hacer y no todos lo hacen.

Una empresa que se llama Plan Tronics a que vende audífonos y todo eso de audio, tiene una política interesante, fascinante pues todo empleado que entra, independientemente que sea gerente o sea de mantenimiento, a empleado se le da un paquete con tarjetas de presentación y dice el área donde esta, si eres de mantenimiento dice: área de mantenimiento, seguridad e higiene para decir que eres la persona que limpia hay muchas formas de manejarlo. Entonces ese detallito que a la empresa le cuesta 30 o 50 pesos crea un sentido de pertenencia impresionante, su gafete. Yo conozco empresas que no tienen gafete, si yo pongo

mi fotografía junto al lugar donde trabajo, junto a mi nombre, junto a mi puesto me siento que soy parte de que pertenezco al lugar. También hay empresas donde no les dan gafete, donde no les dan plan de carrera y no hacen nada por hacerlos “parte de”. El entrenamiento debe hacer eso y la falla más grande es como el cliente normalmente no paga por el entrenamiento, significa que la empresa tienen que absorber el costo de del entrenamiento por una semana que no le van a pagar y lo tiene que desembolsar. Entonces si “yo desembolso, te pago el entrenamiento, tú entras a la operación y hasta que entres empiezo a cobrar por tu tiempo”. Lo que hacen muchas empresas en vez de darte una capacitación de dos semanas, te dan una capacitación de tres o cuatro días con tal de no pagar mucho. Parte tiene justificación, porque antes del mes muchos se van y ya invirtieron dos semanas de sueldo para capacitar y en menos de un mes se van y “chin” ni siquiera recuperan lo que les pagaron las dos semanas. Es muy riesgoso.

El reclutamiento de selección es crítico, porque si haces una buena selección evita las probabilidades de que se valla la gente después del entrenamiento. Un error muy grande que hacen los call centers es no capacitar correctamente a sus empleados para reducir costos, es pecado capital, no puedes sacrificar. Entonces si está el empleado y entra a la operación sin saber qué hacer, pelando los ojos diciendo “que hago, no sé qué hacer, no entendí, fue muy rápido el entrenamiento” y le exiges cuando nisiquiera le diste buen entrenamiento. Toda empresa en cualquier lugar del país tiene dos responsabilidades: Primero, darte las herramientas esenciales para hacer tu trabajo, ya sea tu computadora, tu lápiz, tu pluma. Y en segundo lugar, darte el conocimiento y el entrenamiento básico para que sepas hacer tu trabajo bajo las expectativas de la empresa ¿me explico? Porque a lo mejor eres un arquitecto y vas a trabajar en un buró de arquitectos. Pero ellos quieren que lo hagas a su manera, bajo sus políticas, entonces tienes que ser capacitado. Por lo tanto todas las empresas tienen que dar entrenamiento y dar las herramientas, aun que muchas empresas no lo hacen para reducir costos.

Ahora, para obtener una campaña de entrada yo hablo a un call center no tengo clientes, no tengo empleados, sólo tengo el edificio, entonces yo tengo un equipo de ventas que lo que hace es estar llamando, está haciendo todas las maneras para prospectar al cliente gringo, que sepa que existimos, que tenemos un servicio que ofrecer. Existen tres maneras de que la empresa gringa llegue a ti:

Primero, por medio de un broker que es un intermediario que se dedica a contactar clientes y se los da a los centros, entonces si yo tengo un centro yo le hablo a un broker y le digo “tengo un centro, búscame un cliente” y él se lleva una comisión del 5% o del 3% de lo que tu ganes, de lo que se negocie.

Segundo, que a tu equipo de ventas llame directamente al cliente para hablar del negocio y si el cliente no trabaja por medio de un broker, lo que hace es por ejemplo: “Yo soy la empresa Apple y quiero que un centro conteste las llamadas cuando alguien llama para preguntar sobre mi iphone”. Entonces diferentes call centers me dan propuestas y yo digo “hey ando buscando un centro” así se pone una subasta por así decirlo y aquí dependiendo de quién me cobra menos y me da más, el cliente por medio de la subasta escoge que centro ir. Y si el centro está en Tijuana o en el DF pues se va por el que está más cerquita, porque reduce costos, porque tiene el control, es más rápido ir a Tijuana, un factor clave en Tijuana es que en cinco minutos ya están aquí. Entonces viene el cliente y dice: “Me interesa, platiquemos”, platican y se empieza a hacer el contrato. El contrato es crítico porque en él se pone cuánto van a pagar, si van o no van a pagar el entrenamiento, si van o no van a pagar días festivos, qué onda con el tiempo extra, si van a dar un bono, o sea todo eso se trabaja en el periodo del contrato, se firma el contrato y se da un periodo. Todo cliente quiere que se empiece lo más pronto el 90% de los clientes te van a decir: “Yo soy microsoft y quiero que mañana ya tengas la operación”. Un call center sabio necesita mínimo tres semanas para montar algo, porque es lo que te tardas en reclutar, lo que te tardas en preparar las estaciones, tecnología, los sistemas, todo,

necesitas mínimo de tres semanas. Muchos call centers con tal de quedarse con el cliente lo echan de un día para otro y ese es pecado capital, porque no tienes bien reclutada a la gente, no está bien capacitada, no tienes bien montada toda la tecnología y eso es un desastre, en muchos centros pasa eso. Después de firmar el contrato se da un plazo y es donde entra el project manager lo que es Horacio este project manager tiene un checklist de lo que se necesita. Por su parte el vendedor o el presidente firma el contrato ahora si le dices al cliente: "Aquí está mi gerente de proyectos, platiquen entre ustedes" entonces el project manager tiene su checklist, habla con el dueño y le dice: "Mira necesitamos esta información de ti" y entre ellos se hace toda la logística, se monta el centro, y, existe una clausula donde el cliente tiene que dar en teoría treinta días de aviso antes de terminar el contrato, por ahí va cómo llega el cliente. Además el call center también se tiene que adaptar a las necesidades del cliente, más que adaptarse a las necesidades es parte del contrato si se va a trabajar 20 horas, si se va a trabajar 24 horas, si se va a trabajar sábado y domingo, si se va a trabajar 24 horas los 7 días a la semana, se le da lo que él quiera obvio que es negociable. Por ley aquí nada más se puede trabajar 48 horas, nadie puede trabajar más de 48 horas, no le conviene al centro sale muy caro. Si yo como centro voy a pagarte a ti tiempo extra no me conviene, en ese caso hago mejor dos turnos en vez de que trabajes doce horas hago dos turnos de seis y 6 ó siete y tres para los estudiantes.

Capítulo 5.

El valor cultural y la (re)clasificación de los trabajadores transnacionales en los *call* *centers*.

El presente capítulo presentará las trayectorias de vida de algunas personas que laboran en el call center donde se realizó la investigación, cuyas vidas se desarrollan en el marco de redes sociales locales y transnacionales en las que participan no sólo como trabajadores, sino también como padres de familia, hermanos, hijos ó formando parte de algún colectivo social, entre ellos las conocidas como bandas o pandillas.

Me parece pertinente mostrar algunos de los aspectos que conforman su entorno social y, a través de sus vivencias revelar como ha sido para ellos este modo de vivir transnacional. La importancia de destacar estos aspectos es poder otorgarle herramientas al lector para comprender con mayor facilidad el papel que juegan en la industria de los servicios y las telecomunicaciones como sujetos transnacionales. Por tanto a través de sus experiencias lograremos una mejor comprensión de aquellos acontecimientos que los han formado y que hoy los convierte en seres tan valiosos para la industria. Usaré elementos de los estudios transnacionales para exponer las experiencias de vida y los procesos sociales que estas personas han vivido y, que experimentan constantemente otras personas que migran hacia los Estados Unidos así como quienes regresan a la ciudad de Tijuana en busca de una nueva vida.

El poder filtrador de las fronteras

Como mencione en el primer capítulo de esta tesis, las fronteras no sólo representan la línea divisoria entre México y Estados Unidos, sino que éstas además tienen el poder de clasificar a las personas, objetos, símbolos, sentimientos y mercancías, que las cruzan. Para lograr una mejor comprensión de esto Michael Kearney en su texto *el poder clasificador y filtrador de las fronteras* menciona que, las fronteras en sí mismas cuentan con tres funciones que operan sobre las personas y objetos que las cruzan:

En primer lugar, las fronteras tienen un “*poder clasificador*”, en el sentido de definir, categorizar y afectar de varias formas las identidades de las personas que quedan circunscritas por ellas, o cuyas vidas están divididas por las fronteras que alguna vez atravesaron. En este sentido es necesario mencionar que además de la frontera geopolítica⁹, también se trata de fronteras culturales, que impactan sobre las personas que las cruzan creando sentimientos de pertenencia así como la nacionalidad, ciudadanía, etnicidad, etc.

En segundo lugar, las fronteras tienen un poder “*clasificador*” en sentido de afectar las posiciones y relaciones económicas. Es decir dependiendo del lugar respecto de la frontera, en el que el sujeto se encuentre, cambiará su papel en el campo económico. No significa lo mismo ser un trabajador de origen mexicano en Estados Unidos que en México. Además debemos agregar que en muchos casos la condición de “legalidad” o “ilegalidad” que queda marcada en las personas cuando cruzan las fronteras, juega un papel fundamental en el beneficio económico de los mismos. Así, un trabajador “ilegal” en Estados Unidos no cuenta con las mismas oportunidades y beneficios como aquel que sí cumple con los requisitos legales de estancia en aquel país. De la misma forma las personas que han sido “deportadas” de los Estados Unidos hacia México, representan muchas veces en México lo “indeseado” del vecino país, de esta manera son clasificados, y su posición en el campo económico les es menos favorable, expresándose esta posición en representaciones prejuiciosas, estigmas sociales, que pueden redundar lo mismo en bajos salarios que en formas de sobrevigilancia en el trabajo y fuera de él. En muchos casos, aunque las personas se encuentren totalmente calificadas para dichos puestos, tanto su situación geográfica como su situación “legal” lleva a abaratar su mano de obra, ofreciendo los mismos servicios a un menor costo.

⁹ Caracterizada por el papel de los Estados tanto mexicano como estadounidense, en su intento por delimitar su territorio y controlar el flujo de personas y mercancías que traspasan sus fronteras.

En tercer lugar, las fronteras tienen la peculiaridad de filtrar diferencialmente y transformar las formas de valor económico que fluyen a través de ellas. Esta idea se encuentra ligada a la anterior pues, a través de las fronteras fluyen y se filtran tanto los valores de las personas, objetos y mercancías que las traspasan, por lo tanto los valores económicos de los mismos se ven afectados. Con lo anterior no solo hablamos del plano geográfico de las fronteras sino que dentro de ellas también se encuentran insertos el sistema burocrático, policiaco y sociocultural (Kearney, 2006).

De esta forma pretendo aproximarme a la forma de vida transnacional de los sujetos que trabajan en el call center, pues durante mi estancia en dicha empresa recogí cuatro historias de vida, que para mi representan la experiencia vivida de los trabajadores de la misma. Cuando los trabajadores de la misma empresa cruzaron la frontera hacia Estados Unidos muchos aspectos de su vida cambiaron drásticamente, se vieron inmersos en un choque cultural debido al desconocimiento del idioma, tradiciones y costumbres, entre otros aspectos de la sociedad receptora. Asimismo, cada uno de ellos tuvo que adaptarse a un nuevo estilo de vida. A la par, sus “identidades” también se vieron afectadas, ya que no significa lo mismo cruzar la frontera en un sentido que en otro, cada uno de ellos partió de nuestro país siendo mexicano, pero con el paso del tiempo cada una de sus identidades se vieron afectadas y en muchos casos cambiaron. Es decir, las personas que los rodeaban les asignaron ciertas categorías que los convirtieron en “pochos”, “inmigrantes”, “ilegales” o en parte de “la clicca” o “la banda”. Del mismo modo, a su regreso a la ciudad de Tijuana su identidad una vez más cambio convirtiéndolos en “deportados” (una categoría que representa un estigma en las ciudades fronterizas pues se percibe como un persona que “fracasó” en su intento por permanecer en los Estados Unidos, o que potencialmente realizaba actividades “ilícitas”, incluyendo la estancia “ilegal” en aquel país).

Siguiendo a Kearney, resulta significativo destacar la importancia de la construcción de las identidades que pueden ser en términos de “legalidad” o “ilegalidad” de las personas; pueden pasar por la construcción de identidades culturales como son la nacionalidad, la ciudadanía o los sentimientos de pertenencia; o pueden también ser constitutivas de identidades laborales. Por lo tanto al hablar sobre los trabajadores y ubicándolos en cualquier lado de la frontera, sus identidades han sido construidas tanto en términos legales, laborales, así como culturales. Hablemos un poco acerca de cada uno de ellos:

Frankie

Frankie, a quién conocimos en el capítulo anterior, es originario de Nochiztlán, Zacatecas¹⁰. Como él mismo lo relata, su familia tiene una larga experiencia migratoria hacia el *otro lado*, pues desde sus abuelos hasta él, han experimentado dicha situación “...*de hecho mis abuelos vivieron en Estados Unidos, yo soy tercera generación. Ida y vuelta ¿no?, típico zacatecano*”.

A los 8 años tuvo que cruzar la frontera que divide a México de Estados Unidos para poder reunirse con parte de su familia que ya desde hace algún tiempo se encontraban en la ciudad de San Diego, California. A su llegada, experimentó un gran choque cultural pues desconocía tanto el idioma como las costumbres y tradiciones de la sociedad receptora. Aunque vivió por mucho tiempo en el “otro lado” y obtuvo los papeles que lo acreditaban como legal en dicho país, siempre fue visto como un mexicano ilegal, muchas otras fueron las identidades que las personas crearon en torno a su persona como lo relata:

Fue chistoso porque los latinos nunca me aceptaron como latino, como mexicano, nunca, nunca; me miraban como el pocho...pero los gringos no me aceptaban tampoco porque yo era mexicano, entonces yo estaba como en mi propio mundo... (Entrevista; Tijuana; 2010).

¹⁰ uno de los estados con mayor porcentaje de expulsiones de migrantes hacia Estados Unidos.

De la misma forma, cuando tuvo que regresar a México, se vio inmerso en una serie de construcciones culturales acerca de su identidad. Una de ellas se dio en Tlaxiaco gracias a una relación amorosa con una colombiana:

Adopté, malamente muchos modismos colombianos, palabras colombianas y yo lo hacía porque era muy común yo hablarlo con ella, con amigas y familia de ella, sin embargo cuando yo llego acá a México yo hablaba como colombiano ¿no? Y como que espérate ¿gringo, colombiano, cubano, español? o ¿cómo así? ¿No? Entonces ya no sabía ni que show, era un mix... (Entrevista; Tijuana; 2010).

Igualmente su situación de deportado es en sí una construcción misma creada por el estado mexicano, como también es una categoría creada por las personas en su intento por ordenar y clasificar a las personas, cosas, etcétera.

Ismael

Originario de Tijuana, Baja California, él es el segundo de tres hijos. Él y su familia no les resulta ajeno el tema de la migración, pues han logrado establecer vínculos y redes con su familia (tíos, primos, abuelos, etc.) que se encuentra en Estados Unidos:

Yo no conocía Estados Unidos pero siempre he tenido primos que –ah! voy al otro lado- y se van y regresan y vuelven a irse y son nacidos allá... (Entrevista; Tijuana; 2010).

A los 9 años, él y su familia tuvieron la oportunidad de migrar hacia Estados Unidos de forma legal, pues su mamá había logrado obtener los papeles necesarios para poder cruzar¹¹. De esta forma se encontró sumergido dentro de las construcciones hechas por los Estados designando a las personas una identidad por medio de su situación legal. Es decir pasó de ser un mexicano turista a un mexicano ilegal en Estados Unidos. De la misma forma, con el paso del tiempo, se integró a su nueva vida generando vínculos y afectos con diversos sectores sociales, tal vez el más importante sea la procreación de

¹¹ Aunque su visa solo era de turista es decir temporal, Ismael y su familia decidieron radicar en los Estados Unidos. En consecuencia, con el paso del tiempo perdieron la "legalidad" de su estancia.

sus tres hijos, y otro, no menos importante, es su relación con la *banda*¹² pues hasta la fecha y, a pesar de la distancia geográfica que existe sigue conservando dichos lazos. Estos lazos le dan su identidad, su sentido de pertenencia y son el cimiento de un sentimiento de lealtad. Como consecuencia de lo anterior ha sido categorizado a lo largo de su vida de muchas formas. Ha sido llamado “inmigrante”, “hispano”, “pandillero”.

Igualmente, a su regreso a México, ha sido denominado “deportado”, categoría de la cual no se ha podido liberar y que se reafirma debido al estigma creado por las personas en Tijuana, que definen a los deportados como “pandilleros”, “ladrones”, “malvivientes”, etc. y que son fácil de detectar gracias a su forma de vestir, caminar, hablar, sus tatuajes y más.

Big Mike

Originario de Culiacán, Sinaloa, él a diferencia de sus tres hermanos, es el único nacido en México. A lo largo de la historia familiar los integrantes de ésta, han mantenido un estrecho vínculo entre México y Estados Unidos, pues gran parte de ellos han nacido y radicado en el otro lado por mucho tiempo. Big Mike cruzó a los Estados Unidos siendo un bebé, pues su mamá¹³ lo llevaba en brazos. A diferencia de los casos anteriores, para él no fue difícil adaptarse a la sociedad norteamericana, en consecuencia adoptó fácilmente como lengua materna el idioma inglés, además de conocer a la perfección la cultura estadounidense. Durante su estancia en el “otro lado” cuenta que a diferencia de sus compañeros de trabajo él no fue muy estigmatizado por su origen latino:

Pues muchos me dicen que yo no me miro así mexicano, mexicano, así ‘machín’, eso puede ser así como “una ventaja” que tengo. Si yo quisiera cruzar pa’ tras sin papeles y pues mi inglés está perfecto y no me miro así tanto... tanto... como mexicano... (Entrevista; Tijuana; 2010).

¹² Ismael forma parte de una *pandilla o banda* de cholos formada en Vista, California con la que comparte una serie de intereses como son la música, vestimenta, modo de vida, ideología, etcétera.

¹³ Con estancia legal.

Como mencioné anteriormente, el adaptarse a la sociedad receptora no presento un gran problema. Para él, a diferencia de los otros entrevistados, le fue muy difícil acoplarse a la sociedad mexicana, pues a su llegada a la ciudad de Tijuana él no hablaba español y se encontró inmerso en un choque cultural que lo mantuvo los primeros días dentro de su casa. Las categorías para identificarlo tomaron más fuerza en dicha ciudad, pues sus vecinos, amigos y personas que lo rodeaban lo veían como el “pocho” o el “gringo”, ya que no hablaba español. Además, otro estigma adicional fue el de ser un “deportado”. A diferencia de otras personas que llevan tatuajes en sus cuerpos él no tiene tatuajes en su cuerpo, pero su aspecto físico es identificado como el “típico” de los “deportados” por lo que recibe ese trato en la ciudad.

Raúl

Aunque no poseo mucha información sobre su vida personal, y en especial sobre el por qué migró a Estados Unidos, Raúl ha sido designado por muchos como “pandillero”, pues pertenece a una banda. Su cuerpo se encuentra tatuado desde la cabeza, los brazos, el cuello, hasta las piernas, etc. Cuenta que antes de ser deportado a México pasó casi un año dentro de la cárcel, lugar donde todos y cada uno de los reclusos son categorizados de acuerdo a su raza, nacionalidad, etnicidad y pandilla.

Y también a todos los separan, como a los paisanos que te digo son la mayoría ahí, ellos prácticamente corren el lugar. Y ya luego estamos los sureños que somos la minoría, somos como dos, tres casos. Luego los internacionales que son los japoneses, chinos, los de Pakistán de todo eso... (Entrevista; Tijuana; 2010).

De la misma forma, a su llegada a la ciudad de Tijuana, ha sido categorizado como “deportado” y como anteriormente lo mencione, ésta categoría y los estigmas creados por la sociedad se ven reforzada por los tatuajes que lleva en su cuerpo, el corte de cabello, forma de vestir y la manea de hablar.

A manera de resumen, podemos decir que las categorías tanto política como culturalmente establecidas en ambos lados de la frontera, a mi juicio se

encuentran íntimamente relacionadas con el valor económico que se le asigna a las personas, los objetos y las mercancías que las cruzan. Pues en este afán por categorizar y ordenar también se encuentran insertos los valores económicos que llevan insertos los mismos, ya sea como el valor “vivo” de una fuerza de trabajo lista para entregarse, o el valor “latente” en un objeto o mercancía que está lista para entrar al mercado. Así, dentro de este contexto tanto los trabajadores ilegales en Estados Unidos como las personas deportadas en México, tienen un valor económicamente hablando inferior en cada uno de estos lugares debido a su situación, no sólo de “legalidad” sino también por las categorías culturales que cada uno de éstos representa. Una vez entendido que las fronteras tienen la capacidad de incidir en el valor económico de las personas que las cruzan, podemos hablar del valor que representan las personas deportadas para la industria de las telecomunicaciones, específicamente los *call centers*.

El valor de los deportados

En este apartado intentaré desarrollar, el que para mi resulta ser el eje central de esta tesis, es decir el valor económico que las empresas de telecomunicación le otorgan a las personas en calidad de “deportadas”. Se trata de personas que por un lado, en su estancia en Estados Unidos obtuvieron ciertas aptitudes como el manejo del idioma inglés y la comprensión del entorno cultural de los clientes con quienes interactúan (habilidad que es la piedra angular para dichas empresas); al mismo tiempo que por el otro lado, la situación estigmática de ser prejuiciosamente identificados con adjetivos como “fracasados” o “malviviente” lo que literalmente los, devalúa, en la sociedad y en el mercados de trabajo.

De la misma forma, es necesario exponer los conceptos que son fundamentales para lograr una mejor y mayor comprensión sobre este tema. Dichos conceptos han sido propuestos y desarrollados por Michael Kearney en su texto. *El poder filtrador y clasificador de las fronteras* (Kearney, 2006) tales

conceptos son: clase, CLASE y valor. Igualmente, para hacer más enriquecedora esta discusión será necesario retomar el concepto de *capital cultural* desarrollado por el etnólogo y sociólogo francés Pierre Bourdieu. A continuación expondré cada uno de los conceptos mencionados anteriormente a la par de las historias de vida de los sujetos que forman parte de esta tesis para poder ejemplificar la realidad en la que se encuentran inmersos.

Clase:

Para Michael Kearney el concepto de “*clase*” se refiere a las características culturales de las personas y los grupos que corresponden a grandes rasgos a sus ocupaciones y niveles de ingreso. Es decir que la *clase*, se encuentra íntimamente ligada al concepto de capital cultural de Bourdieu bajo la forma del estado incorporado, el cual “*puede adquirirse, en lo esencial, de manera totalmente encubierta e inconsciente y queda marcado por sus condiciones primitivas de adquisición...*” (Bourdieu; 1979). En consecuencia, cada uno de los sujetos adquirió ciertas aptitudes (que a las empresas les son valiosas) a través de su entorno social y cultural, por medio de diversas formas como son: la escuela, la familia, los amigos, etc. ejemplificando lo anterior. Para ilustrar este proceso podemos mencionar a Frankie que consiguió los conocimientos necesarios para poder ocupar un puesto administrativo dentro de la empresa, a través de sus estudios universitarios asimismo, gracias a su estancia en Estados Unidos aprendió el idioma inglés como segunda lengua, además con ayuda de su permanencia en dicho país ha logrado comprender muchos rasgos característicos de la cultura norteamericana como los modismos, la jerga formal e informal, las tradiciones y costumbres que hoy en día son una herramienta fundamental para su desarrollo en el trabajo dentro de la industria. Pero todo lo anterior no se ha dado de forma espontánea sino que Frankie ha tenido que realizar una gran inversión de tiempo a lo largo de su vida para acumular dicho capital cultural.

En contraparte podemos observar los otros casos que aunque no cuentan con algún título universitario, también han logrado acumular cierto capital cultural. Es necesario mencionar que existen muchas formas de obtener capital cultural, en estos casos nos referiremos al entorno social en general incluyendo la familia y los amigos, por medio de los cuales los sujetos crean su identidad. Del mismo modo Michael Kearney al hablar sobre *clase* se refiere a “*un componente de la identidad general de una persona o de un grupo, adquirido socialmente y construido culturalmente...*” En este punto, es importante señalar la importancia del entorno social, pues las personas creamos nuestros gustos, aptitudes y necesidades, por medio de dicho entorno y éste se refleja en nuestro estilo de vida. En consecuencia, las personas entrevistadas son producto del mismo entorno en el cual se han desarrollado. Tanto su forma de hablar, su forma de ser y sus gustos son reflejos del medio del cual han formado y forman parte. Por su parte, el que cada uno de ellos sea capaz de interpretar las sutilezas de la sociedad estadounidense y haya asumido el idioma inglés como segunda lengua se ha dado por medio de la transmisión que les ofrece su propio entorno social.

CLASE:

El concepto de “CLASE” (con mayúsculas) que propone Kearney, retomando a Marx, se refiere a la condición de una persona misma que es *determinada por su posición en un modo de producción*. Éste tiene un sentido mucho más económico, refiriéndose al lugar en que los sujetos se encuentran dentro del modo de producción. Probablemente si los padres de los trabajadores que hemos descrito hubiesen tenido recursos económicos, sus trayectorias migratorias no hubieran terminado en una situación de informalidad o “ilegalidad” en Estados Unidos. De la misma manera, no hubieran terminado siendo deportados hacia México. La posición en que estos trabajadores “deportados” se encuentran no es igual a la de otros mexicanos que podrían o no desear viajar a los Estados Unidos para establecerse allá. Ellos no podrán

ya ser trabajadores legales en aquel país, y si son detenidos nuevamente podrían pasar una temporada en prisión. Así entonces, ser “deportado” es más que un fenómeno simbólico. Se trata, como hemos dicho más arriba de un estigma social que conforma en sí mismo una “clase”, pero también es una posición en un mercado de trabajo, y en tanto que tal es una CLASE también por ser una posición en un mercado de trabajo de por sí competitivo y altamente segmentado. Como lo dicen Besserer y Gil (s/f) se trata de una situación en la que hay procesos de exclusión que no permiten la movilidad ascendente, pero también de procesos de exclusión que no permite la movilidad geográfica de dichos trabajadores.

Podríamos decir que en éste caso particular, los sujetos se encuentran en desventaja debido a su calidad de “deportados”, pues aunque no laboren dentro los márgenes de la ilegalidad, el estigma que pesa sobre ellos los desfavorece pues, la empresa utiliza dicho estigma para desvalorizar a los sujetos dando como resultado que dichos sujetos ocupen un lugar inferior dentro del modo de producción, aunque cuenten con la capacidad necesaria para obtener un mejor puesto dentro de la jerarquía de la empresa. Como Kearney plantea, las desigualdades se establecen a partir de relaciones de CLASE, las cuales son construidas y producidas a través de la identidad y se encuentran representadas en términos legales, culturales, lingüísticos, etcétera. De este modo las empresas utilizan dichas categorías para instituir las desigualdades económicas a los trabajadores.

Así, podemos decir que la categoría de “deportado” posee tanta relevancia para las empresas de telecomunicación, pues, la legalidad o ilegalidad que representa da pie para poder establecer el intercambio económico desigual, ya que no representa lo mismo ser un oriundo de Tijuana que, una persona deportada que llegó a la ciudad en busca de una nueva forma de vida. De la misma manera sucede con las relaciones que se manifiestan en términos culturales. Un claro ejemplo que he podido observar es la pertenencia

o no a una banda o pandilla, ya que el ser un “pandillero” incorpora lo no deseado por la sociedad en general, ser un pandillero significa a grandes rasgos ser un ladrón, drogadicto, malviviente, etcétera. Que aunque no necesariamente sea verdad, estas categorías sirven como instrumento para establecer relaciones desiguales de CLASE en este caso entre el trabajador y los dueños de los medios de producción, así como entre el trabajador y la sociedad local tijuanaense.

Valor:

En el marco conceptual de Kearney, el concepto “valor” juega un papel preponderante para estudiar los procesos transnacionales de los trabajadores. Para poder hablar sobre el valor debemos tomar en cuenta algunos aspectos como la existencia de diversas formas del valor, ya sea en su estado material, monetario, social y simbólico (Kearney). Además de las numerosas formas de distribución del mismo. De esta manera, como he mencionado en capítulos anteriores, con la llegada de la globalización y el desarrollo de las nuevas tecnologías de comunicación, las formas de producción han evolucionado dando paso así al trabajo inmaterial. Tomando en cuenta lo anterior, es menester mencionar que aunque los trabajadores del call center no generen un esfuerzo físico ó propiamente hablando aunque la fuerza de trabajo no sea física en su totalidad, *el valor simbólico o cultural* que los agentes incorporan en el momento de recibir o hacer una llamada es una forma de valor importante dentro de la creación e intercambio de mercancías. De esta forma los trabajadores entregan así al capital no sólo la fuerza física de sí mismos, sino que también otorgan su capacidad intelectual, cultural y afectiva. ¿Pero cómo es que los trabajadores entregan parte de sí mismos al capital? Existen diversas manifestaciones por las cuales, los trabajadores del call center se encuentran sumergidos en esta correspondencia entre la acumulación del valor abstracto y el valor monetario que representan para la empresa, ya que de forma inconsciente siguen acumulando *valor cultural* por medio de la estrecha

relación que mantienen con su familia y amigos que se encuentran en Estados Unidos.

Aún recuerdo que durante mi estancia en la empresa existía un teléfono, que a simple vista formaba parte del arreglo convencional de la misma, pero que al paso del tiempo y tras diversas visitas tomó gran importancia para mi investigación. Mi curiosidad creció por conocer la función de dicho teléfono que se ubicaba en la entrada a la sala de operaciones y frente a la gerencia, pues era muy común observar que durante los *breaks* o tiempos de descanso, los trabajadores usaran dicho aparato. Como antropóloga, no pude controlar la curiosidad que me embargaba por conocer la función del teléfono, así que me decidí a preguntarle al gerente de recursos humanos la función del mismo. Respondió que éste era una forma de acercar a los “agentes” (en su mayoría trabajadores deportados) con sus familiares que se encuentra en Estados Unidos.

Por lo tanto, a través de este teléfono (y seguramente también de otros teléfonos y medios de comunicación) los agentes del call center siguen estableciendo y reforzando la conexión con sus familiares y amigos que de forma indirecta, les sirve como herramienta para absorber el capital cultural que ofertan como parte de sus habilidades para el trabajo. Es este valor cultural, el que entregan de la misma forma e involuntariamente en cada una de las llamadas realizadas a lo largo de las jornadas laborales, como una parte de sí mismos al capital.

Otro factor relevante se establece por medio de la ubicación geográfica de Tijuana, pues siendo en sí misma una ciudad fronteriza mantiene un estrecho vínculo con el vecino país, derivando así que las personas que habitan esta zona metropolitana fronteriza, se encuentren empapados de información acerca de la sociedad norteamericana y los acontecimientos que la rodean, ya sea gracias a los medios de comunicación como la radio, televisión, periódicos, entre otros o por medio de las personas que en el ir y venir diario

entre un país y otro mantienen informados a quienes no pueden cruzar la frontera.

A manera de conclusión, podemos decir que cada vez que los agentes de la empresa efectúan una llamada con un cliente a Estados Unidos, no solo proporcionan un servicio sino que, dentro de ésta llamada se encuentran entrelazados diversos factores abstractos que a simple vista no parecen relevantes, pero que debido a una observación más detallada podemos prestar atención al papel fundamental que tienen las diferentes formas del valor como el abstracto, el económico o cultural que representan cada uno de los agentes para la empresa.

Campos Sociales

Ahora bien, una vez entendido cada uno de los conceptos anteriores, es necesario mencionar que existen diferentes campos sociales, en los cuales cada uno de los sujetos que labora dentro del call center se desarrolla, además, es necesario mostrar la importancia que éstos generan sobre ellos, convirtiéndolos en pieza fundamental para su formación dentro de todos los aspectos de su vida, en consecuencia dando como resultado sus formas de ser y de pertenecer. El objetivo principal de este pequeño apartado es mostrar como la cotidianidad de sus vidas genera un *plus* (un valor cultural) a los trabajadores, ya que se encuentran inmersos “*dentro de campos sociales en múltiples grados y en múltiples lugares*” (Glick Schiller y Levitt; 2004). Y como este capital cultural a su vez es revalorizado por la empresa para alcanzar sus objetivos. Para una mejor comprensión de lo anterior, es necesario utilizar el concepto que Glick Schiller y Levitt denominan “*simultaneidad*”, que se refiere a la condición de articular más de una localidad con sus acciones cotidianas a de manera tal que “*incorpora las instituciones, las actividades y las rutinas diarias tanto en el país de destino como transnacionalmente*” (2004). De esta forma, la simultaneidad se refiere a las conexiones que se establecen entre el nuevo terruño en este caso Tijuana, y las conexiones transnacionales que se

generan con la familia, los amigos, la banda y más, que se encuentran en “el otro lado”. Dichas conexiones no sólo se establecen con la familia y los amigos por medio de los sentimientos y los afectos, sino que con el paso de los años y, debido al creciente aumento de los flujos de personas a través de las fronteras, se ha dado pie a la creación de conexiones o vínculos transnacionales ya sea por negocios, política, religión, medios de comunicación, etcétera. Como resultado de éstas conexiones es más sencillo el poder ubicar a los actores de ésta tesis, insertos en numerosos campos sociales conformando así sus diversas identidades.

Así, los sujetos que conforman esta tesis son parte de diversos campos sociales pero, Glick Schiller y Levitt definen campo como “*un conjunto de múltiples redes entrelazadas de relaciones sociales, a través de las cuales se intercambian de manera desigual, se organizan y se transforman las ideas, las prácticas y los recursos*”. Del mismo modo, es necesario mencionar que las fronteras no son limitantes para los campos sociales, pues estos rebasan sus demarcaciones. Aun así me parece pertinente mencionar la existencia de los campos sociales nacionales ¹⁴ y aunque para este estudio resultan vitales los campos sociales transnacionales¹⁵ ya que por medio de las relaciones establecidas con la familia, los amigos y los medios de comunicación, es que los sujetos no se encuentran ajenos ante los acontecimientos del vecino país y, al momento de realizar una llamada poseen las herramientas necesarias para establecer una comunicación fluida, de la misma forma mantienen una constante retroalimentación, ya sea con los clientes o con sus familias y amigos. Esto quiere decir que las relaciones no se encuentran limitadas por las fronteras, sino que se expanden más allá de las mismas a través de diversas formas de comunicación. Así, aunque los campos sociales en su sentido más estricto marquen diferencias precisas entre lo local, nacional, transnacional y lo global, hasta cierto punto todos estos se mantienen entrelazados pues “*todos*

¹⁴ Aquellos que permanecen dentro de las fronteras.

¹⁵ Aquellos que conectan a los actores a través de relaciones directas vía fronteras.

esos nexos son locales pues las conexiones, cercanas y distantes, penetran las existencias cotidianas de los individuos..." (Schiller y Levitt, 2004). En consecuencia los sujetos participan, reciben información, ideas, etcétera que los conectan mas allá de las fronteras sin la necesidad cruzar la línea fronteriza.

Del mismo modo, los sujetos inmersos en estos campos sociales establecen sus relaciones y realizan sus actividades cotidianas guiados por múltiples leyes e instituciones, respondiendo así a grupos y colectividades de más de un estado y más allá de sus fronteras. Ejemplo claro de lo anterior son la lealtad que algunos de los trabajadores del call center siguen manteniendo al barrio y a la banda, que aunque se encuentre en San Diego, California su sentido de pertenencia y de lealtad sigue siendo el mismo día a día. Otro ejemplo claro de estos sujetos, es que sin que el estado americano los forzara a la manutención de sus hijos, éstos aun cooperan con la misma a pesar de la distancia geográfica que existe entre ellos. Con los ejemplos anteriores es como llegamos a las *formas de ser y de pertenecer*. Las primeras referidas a las relaciones y prácticas sociales existentes en la realidad, en las que participan los individuos, más que a las identidades asociadas con sus actividades. Podríamos decir que estas formas de ser, son lo dado y lo establecido, y, que se encuentran fundamentadas por instituciones, organizaciones y experiencias que generan identidades. Ejemplificándolo, éstos sujetos pertenecen de manera involuntaria a una colectividad como el conformado por las personas que han sido deportadas a Tijuana y que hoy forman parte de la población de dicha ciudad. Aunque también los sujetos pueden encontrarse inmersos en dicho campo social sin necesidad de sentirse parte del mismo. Por otra parte las formas de pertenecer, se refieren a las prácticas que apuntan o actualizan una identidad, que demuestran un contacto consciente con un grupo específico. En este caso se habla de la voluntad propia del sujeto de pertenecer a una colectividad como algunos de los entrevistados que, a través de sus prácticas como el pelear por el barrio, su forma de vestir, hablar y su comportamiento

mismo, los ligan a su sentido de pertenencia a la banda de la que ellos mismos deciden ser parte, en consecuencia sus acciones se encuentran íntimamente ligadas a su identidad. Así, podemos resumir que los sujetos dentro de los campos sociales tienen la capacidad de combinar tanto las formas de ser como las formas de pertenecer en los diversos contextos que conforman su cotidianeidad. Además, es inevitable mencionar la simultaneidad de los sujetos, que ayudados con las formas de ser y de pertenecer *“las personas cambian y se inclinan hacia un lado o el otro dependiendo del contexto...”* (Schiller y Levitt; 2004). Dando como resultado que los sujetos se balancean entre uno y otro país.

Otro punto importante es el tema del poder, pues, cuando un individuo forma parte de muchos espacios, entra en contacto con los poderes regulatorios de los estados en diversos ámbitos como pueden ser el económico y el político, por su parte los estados a través de diversas instituciones crean lo legítimo y lo permitido, permeando así todas las relaciones sociales. De la misma forma los sujetos sumidos dentro en este ir y venir llegan a influir tanto positiva como negativamente en el sistema político y económico de los estados. Como resultado de lo anterior, los estados crean diversas categorías de clase, raza y género, dentro de las cuales los sujetos se desenvuelven, en este caso particular tales categorías son: deportado-migrante-trabajador-pandillero, lo que en ocasiones y debido a la vulnerabilidad de los mismos, creada por dichas categorías, los lleva en a aceptar condiciones que no siempre son las ideales. Un ejemplo de esto se da en los sujetos que laboran dentro del call center, pues aunque se encuentren totalmente capacitados para que su desempeño laboral sea el adecuado y sea remunerado en igualdad de circunstancias, muchas veces su condición de deportados los pone en desventaja frente a otros, llevándolos a aceptar empleos de bajo nivel o con baja remuneración económica. Igualmente, no debemos olvidar que las relaciones familiares de los sujetos que se encuentran sumergidos en diversos campos sociales transnacionales tienden a ser un tanto complejos respecto a los lazos familiares tradicionales, así, las familias transnacionales conforman y modifican sus lazos a través de diversos

medios. Resulta muy común el poder observar que los vínculos familiares se encuentran dispersos, ya que en ocasiones dejan del lado sus vínculos sanguíneos y generan parentescos “inventados” que se convierten estratégicos para su desarrollo. Ejemplificándolo, recuerdo que durante estancia de trabajo de campo, algunos de los entrevistados mencionaron que no mantenían una relación cercana con su familia o que algunos casos su relación era limitada, pero a diferencia si mantenían una estrecha y cercana relación con algunos amigos o pandilla.

Si él (hermano) vive allá en San Diego, y, pues mi hermana también ella viene, pero con mi mamá y pues, mi hermana la más grande no viene, pues porque pues ella tiene su vida más yendo para Los Ángeles... (Entrevista; Tijuana; 2010).

Siguiendo ésta línea, al hablar de los nexos transnacionales que se mantienen o no, en la mayoría de los casos, depende del arraigo generado durante la crianza respecto al terruño, a diferencia de los que se van, las personas deportadas mantienen un vínculo muy fuerte con las raíces que dejaron en el lugar que fueron obligados a dejar, pues se encuentran tanto emocional como físicamente conectados con él, a través del lenguaje, las tradiciones y costumbres, la familia, los amigos, etcétera.

Ahora toca revisar el papel que juegan los Estados frente a los campos sociales transnacionales que se han generado por medio del flujo de personas entre una frontera y otra. En muchos de los casos se han creado colectividades políticas que van en pro del lugar de origen y de destino en defensa de los migrantes ó como sucede en Tijuana las casas de asistencia social para los deportados como la casa del migrante, casa Elvira, grupo Beta. De la misma forma el Estado asume ciertas responsabilidades pero también deja del lado algunas otras cediendo la batuta a la sociedad civil. Mucho se hablado sobre las modificaciones estructurales y la creación de leyes e instituciones que los Estados de origen y de destino han constituido a favor de los migrantes, pero a diferencia de esto, me parece que no existen las condiciones adecuadas para las

personas que *regresan* a sus lugares de origen, dando como consecuencia que, para dichos sujetos no sea fácil el adaptarse a su nuevo estilo de vida, pues no encuentran en la sociedad receptora los escenarios adecuados para su desarrollo, ya que la misma sociedad aún no es capaz de recibirlos completamente sin que ello implique generarles algún estigma. De la misma forma los Estados generan categorías como la de ciudadanía y nacionalidad donde la *“primera delimita el carácter de los derechos y obligaciones de sus miembros dentro del sistema político nacional. La otra, la nacionalidad define legalmente, una categoría de pertenencia sin conceder ciudadanos plenos”*. (Schiller y Levitt, 2004). Es así como las personas en su ir y venir por diversos campos sociales asumen derechos y obligaciones, pero también encuentran sus límites. México por su parte otorga la doble nacionalidad a sus propios, pero no la doble ciudadanía, concediéndoles así algunos beneficios legales. También podemos observar que en algunos países como China, Irlanda, Portugal, etc. se establecen lazos de sangre con las personas que se encuentran fuera de su lugar de origen sin asumir los derechos legales correspondientes creando así una especie de sentimiento de pertenencia que obligue de cierta forma a los individuos a vincularse más y a emprender acciones a favor de su territorio.

A manera de resumen de este capítulo, podemos decir, que dentro de los campos sociales convergen diversas formas de ser y de pertenecer para los sujetos que transitan por ellos y además se concentran sobre ellos múltiples categorías que los convierte en sujetos de derecho capaces de empoderarse frente al Estado, pese a las categorías creadas por el mismo. Y de manera muy importante, es en estos campos en los que la simultaneidad de las vidas construidas por los propios trabajadores les (re)valoriza cotidianamente, y donde las empresas aprovechan el procesos de (re)clasificación de las fronteras para extraer, a bajo costo, ese valor de los trabajadores en los call centers. Así estamos ante un proceso de valorización transnacional (a cargo de los propios trabajadores que imperceptiblemente reproducen su capacidad de trabajo cultural, su valor), que se da al mismo tiempo que operan sobre los

trabajadores procesos de CLASIFICACIÓN y clasificación, que les marginan y ponen en situación en que se les minusvalora permitiendo así al capital el uso del trabajo inmaterial que entregan a bajo costo.

Conclusiones

Hoy en día el fenómeno de la migración ha cobrado relevancia y ha pasado a ser

un fenómeno central en la vida de nuestro país. Gran parte de la población de México se encuentra de forma directa o indirecta relacionada con ella. Cada vez que alguno de nuestros familiares o amigos toman la decisión de ir “al otro lado” en busca de una mejor oportunidad de vida de una manera u otro, también nos vemos inmersos en esta (aunque no sea exclusivamente por motivos económicos que las personas migran, pues como hemos visto en muchas ocasiones se migra por otro tipo de motivos que pueden ser el prestigio, ritos de iniciación, etc.).

Es de tal magnitud dicho fenómeno, que no nos resulta extraño ver a diario en los medios de comunicación alguna nota sobre algún abuso a migrantes o sobre los riesgos que a diario corren tratando de encontrar el llamado sueño americano. Pero muy pocas veces nos detenemos a ver a todas esas miles de personas que cruzan esa misma línea fronteriza de forma inversa, es decir todas esas de personas que a diario son deportadas y llegan a nuestras fronteras en busca de una nueva oportunidad de vida.

Más allá de ser una conocida ciudad que se ubica en la frontera con Estados Unidos, Tijuana es una ciudad con muchas fronteras. No solo está delimitada por la línea geográfica que divide a Tijuana de San Diego, en Estados Unidos, sino que dentro de ella convergen la frontera de los sentimientos, los procesos de exclusión, el status, etcétera. Es en este contexto que las personas deportadas cargan con el estigma de ser retornados y se ven inmersos en una serie de procesos para lograr pertenecer a algún lugar.

Por otro lado Tijuana por su ubicación estratégica y fronteriza goza de privilegios para la producción y la mano de obra, desde los años 70 con la implementación de las llamadas plantas gemelas y más adelante en los años 80 con el establecimiento de las maquiladoras, se ha otorgado a dicha ciudad un lugar privilegiado en los procesos industriales de producción.

Con el paso del tiempo y el desarrollo de los nuevos medios de comunicación hemos logrado acortar distancias geográficas que antes hubieran sido inimaginables.

Debido a las nuevas tecnologías como el teléfono celular, y el internet, hoy en día podemos sociabilizar y negociar desde diferentes territorios dando pie así a la creciente industria de los servicios y la información. Es en este contexto que han comenzado a surgir en las grandes ciudades industrias como los *call centers* dejando del lado el antiguo modelo fordista de producción sustituyendo la producción de bienes tangibles o materiales sustituyéndolos por la producción de índole inmaterial. Justo es este el contexto en donde la fuerza física del trabajador ha pasado a un segundo plano y su capacidad creativa se vuelve la piedra angular en el desempeño de su trabajo.

Ubiqué a las personas que han sido deportadas y que dentro del ambiente fronterizo se convierten en una pieza fundamental para el desarrollo de las industrias de servicios, en este caso específico, la de los *call centers*, pues además de poseer esta capacidad de crear e innovar cuentan habilidades valorizadas por estas empresas, dominan el idioma inglés y conocen a la perfección la cultura norteamericana. Michael Hardt y Toni Negri han aportado dos conceptos importantes para poder entender esta nueva forma de producción el de “trabajo inmaterial” y el de “trabajo afectivo”.

Tijuana como una ciudad multicultural y fronteriza alberga a personas con un fin en común el “*american dream*”. En ella conviven personas en calidad de deportados, migrantes, sujetos y personas que ven en ella un refugio temporal. Este gran flujo de capital humano es lo que la vuelve una ciudad competitiva e ideal para invertir en la industria. Conscientes de la situación de muchas de las personas que la habitan los empresarios ven en Tijuana una gran herramienta para poder abaratar costos, pues saben que en dicha ciudad habitan sujetos en la posibilidad de vender su mano de obra.

Tal es el caso del *call center* en el que trabajé pues en el laboran en su mayoría personas que han sido deportadas y que dentro del call center buscan una especie de estabilidad económica y emocional ya que en el encuentran esa parte que les ha sido arrancada es decir su vida en el otro lado pues al hablar inglés la mayor parte del tiempo y al tener contacto con personas de Estados Unidos refuerzan adquieren estabilidad.

Por otro lado las personas deportadas se encuentran en una condición análoga a la que se encuentran las personas sin papeles laborando en Estados Unidos pues ambos operan en zonas producidas por la frontera. Como menciona Michael Kearney en su texto *“el poder filtrador de las fronteras”* donde explica que la frontera internacional no solamente delimita países sino que también *es un sistema burocrático, policiaco, político y cultural que define a las personas que son divididas por ella y a los que la cruzan*. Inmersos en este poder clasificador las personas que las cruzan se transforman en ambos lados de la frontera; de un lado pueden pasar de ser nacionales a extranjeros y en sentido opuesto pueden pasar de ser personas exitosas, a “fracasados”. Tal es el caso de las personas que han sido deportadas a la ciudad de Tijuana, pues al vivir allá durante varios años adquirieron un capital cultural que en el caso del sector servicios resulta benéfico para poder explotarlo a bajos costos. Ese capital cultural adquirido se vuelve la principal fuerza de trabajo para las personas que se insertan en el sector servicios, pues gracias a este pueden mantener adquirir un empleo, pero a menor costo, ya que de este lado la frontera su trabajo es revalorizado y por su calidad de deportados sufren una marginación.

Sabemos que no es lo mismo encontrarnos de un lado que del otro de la frontera y aunque estos sujetos cuenten con un capital cultural lo suficientemente grande para poder obtener un mejor empleo en cualquier punto de la frontera, es del lado mexicano que los empresarios ven en ésta un instrumento útil para la reducción de costos y se apoyan de la condición de

deportados para explotar su fuerza de trabajo, sin tener que pagar lo que realmente se pagaría por este mismo trabajo del otro lado de la frontera. Muchos de ellos durante su estancia en Estados Unidos pertenecieron a grupos juveniles como las pandillas y es por eso que tatuaron sus cuerpos, vistieron de forma holgada, rapan sus cabezas, etcétera. Para poder adquirir una pertenencia a cierto grupo, al encontrarse retornados e insertarse en empresas se ven obligados a cambiar sus vestimentas para dar una imagen adecuada a ella.

Es aquí donde podemos observar otro tipo de fronteras que se establecen frente a los trabajadores pues como he mencionado anteriormente muchos de ellos se vuelven sujetos dóciles ante la empresa para poder laborar dentro de ella pues deben cubrir sus tatuajes, dejar crecer su cabello y vestir de una forma “adecuada” para la empresa y para los clientes. Como sujetos vulnerables y dóciles muchos de ellos acceden con tal de vender su fuerza de trabajo y encontrar una estabilidad emocional.

Bibliografía:

Anguiano, María, Trejo Paola.

2007 "Vigilancia y control en la frontera México-Estados Unidos: Efectos en las rutas del flujo migratorio internacional" en Papees de Población, enero-marzo, número 051, Universidad Autónoma del Estado de México, Toluca, México, pp. 45-75.

Anzaldúa, Gloria

1987 *Borderlands / La frontera: The new mestiza*. Aunt Lutte Books. San Francisco.

Bartolomé, Miguel

2003 "Fronteras estatales y fronteras étnicas en América Latina. Notas sobre el espacio, la temporalidad y el pensamiento de la diferencia" en *Procesos interculturales. Antropología política del pluralismo cultural América Latina*, México, Siglo XXI Editores, 2006. Seminario "Migración, fronteras y relaciones étnicas en América del Norte". COLEF, Tijuana.

Besserer, Federico

1998 "Teoría transnacional y ciudadanía transnacional". Manuscrito aprobado para ser publicado en: Gail Mumert (Ed.) *s/f Fronteras Fragmentadas*. El Colegio de Michoacán. Zamora.

Bourdieu, Pierre

1979 "Los tres estados del capital cultural", Texto extraído de: Bourdieu, Pierre, traducción de Mónica Landesmann en *Sociológica*, UAM- Azcapotzalco, México, número 5, pp. 11-17.

Castro, Yerko

2005 "Teoría transnacional: Revisitando la comunidad de los antropólogos". *Política y Cultura*, primavera, número 023. Universidad Autónoma Metropolitana- Xochimilco. Distrito Federal, México, pp. 181-194.

Díaz, Rodrigo

2009 "Sobre la performatividad del género. Judith Butler o la crítica a una metafísica de la sustancia". M.A. Aguilar, E. Nivón, M.A. Portal y R. Winocur (coords.), *Pensar lo contemporáneo de la cultura situada a la convergencia tecnológica*, Anthropos-UAM, Barcelona, pp. 180-194.

Douglas, Mary

1973 "Pureza y peligro. Un análisis de los conceptos de contaminación y tabú", Primera edición en español, nov. 1973, Siglo XXI de España editores, S.A., Emilio Rubín, 7- Madrid- 33.

Franco, Julio

2006 “El no lugar de la multitud: El papel del trabajo inmaterial en la creación de un nuevo “no lugar” en el imperio”. *Eidos: Revista de filosofía de la Universidad del Norte*, marzo, número 004, Universidad del Norte, Barranquilla Colombia, pp. 60- 71.

García, Claudia, Álvarez Luz

2007 “Enterprise’s technologies of self: The construction of labor subjects in the context of inmaterial work”. *Uni. Psychol. Bogotá (Colombia)* 6 (1): 49-58, enero-abril de 2007.

Gereffi, Gary

1999 “A commodity chains framework for analyzing global industries”. Institute of development studies, Duke University.

Glick Schiller, Nina

2005 “Transnational urbanism as a way of life: a research topic, not a metaphor” en *City Society* 17 (1) 49-64.

Glick Schiller, Nina, Basch Linda y Blac-Szanton Cristina.

1992 “Transnacionalismo: Un nuevo marco analítico para comprender la migración” en *Bricolage revista de estudiantes de antropología social y geografía humana* 3 (7) 68-81.

Glick Schiller, Nina, Leviit Peggy

2004 “Perspectivas internacionales sobre migración: conceptualizar la simultaneidad”, traducción por Luis Rodolfo Moran en *Migración y desarrollo*.

Hardt, Michael

1999 “Affective Labor” en *Boundary 2* 26:2, 1999 by Duke University Press.

Kearney, Michael

2006 “El poder clasificador y filtrador de las fronteras”, en Federico Besserer y Michael Kearney (eds.), *San Juan Mixtepec. Una comunidad transnacional ante el poder clasificador y filtrador de las fronteras*, Juna Pablos/UAM, pp. 31-71.

Kearney, Michael

2003 “Fronteras y limites del Estado y Yo al final del imperio” en *Alteridades*, enero-junio, año/vol. 13, número 025, Universidad Autónoma Metropolitana- Iztapalapa, Distrito Federal, México, pp. 47-62.

López, Luis

2005 “Reseña de Tijuana la horrible. Entre la historia y el mito” de Humberto Félix Berumen en *Frontera Norte*, enero-junio, año/vol. 17, número 033, Colegio de la Frontera Norte, Tijuana, México, pp. 153-157.

Meoño, Luis Pedro

2011 “Diferenciación social y nuevas representaciones sobre el trabajo: Los trabajadores de la industria de call centers en ciudad de Guatemala”, Borrador de Tesis de Maestría, Departamento de Antropología, Universidad Autónoma Metropolitana, Iztapalapa.

Micheli, Jordy

2007 “Los call centers y los nuevos trabajos del Siglo XXI” en *Confines*, enero-mayo, número 005, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), Monterrey, México, pp. 49-58.

Narváez, Juan

2007 “Tijuaneados: Jóvenes, informalidad y migración transfronteriza” en *El cotidiano*, mayo-junio, año/vol. 22, número 143, Universidad Autónoma Metropolitana-Azcapotzalco, Distrito Federal, México, pp. 57-62.

Robinson, William

2009 “Globalización, crisis y escenarios de futuro” en *Eca Estudios centroamericanos*, vol. 63, número 715-716.

Velázquez, Rafael, Schiavon Jorge

2008 “El 11 de septiembre y la relación México-Estados Unidos: ¿Hacia la securitización de la agenda? en *Revista Enfoques*, primer semestre, año/vol. VI, número 008, Universidad Central de Chile, Santiago, Chile, pp. 61-85.

Enlaces electrónicos

http://www.seetijuana.com/index.php?option=com_content&view=article&id=89&Itemid=88&lang=es.

Juárez Uscanga, Edgar, 2010. Aumenta migración pese a militarización en la frontera.

<http://www.elmexicano.com.mx/informacion/noticias/1/3/estatal/2010/09/06/423631/aumenta-migracion-pese-a-militarizacion-en-la-frontera.aspx>.

Anexo Fotográfico.

Durante mi estancia de trabajo de campo en la ciudad de Tijuana pude conocer a personas que por su calidad de deportados han encontrado en la industria de las telecomunicaciones específicamente en los call centers el lugar ideal para su desarrollo profesional, pues los sujetos encuentran en ellos la estabilidad necesaria para mantener una cierta estabilidad debido al choque cultural que enfrentan a su llegada. A continuación se presentan imágenes de algunos de los sujetos que forman parte de esta tesis mostrando una etapa diferente a su vida laboral, en la cual podemos observar que estos sujetos forman parte de diversos campos sociales en los cuales se desarrollan y se han desarrollado sus vidas. Este anexo tiene como función complementar lo descrito en capítulos anteriores.















